

FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROGRAMACIÓN

I.E.S. LAS VIÑAS. MANILVA

CURSO 2017/2018

ÍNDICE

- 1.- NORMATIVA LEGAL A TENER EN CUENTA
- 2.- INTRODUCCIÓN
- 3.- UBICACIÓN CONTEXTUAL
- 4.- ENTORNO PROFESIONAL
- 5.- OBJETIVOS
- 6.- MODULO DE TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS
 - 6.1.- OBJETIVOS GENERALES DEL MODULO
 - 6.1.1.- UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA
 - 6.2.- TEMPORIZACIÓN
 - 6.3.- ORGANIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS Y OBJETIVOS
- 7.- MODULO DE TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS
 - 7.1.- OBJETIVOS GENERALES DEL MODULO
 - 7.1.1.- UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA
 - 7.2.- TEMPORIZACIÓN
 - 7.3.- ORGANIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS Y OBJETIVOS
- 8.- ATENCIÓN AL CLIENTE
 - 8.1.- OBJETIVOS GENERALES DEL MODULO
 - 8.1.- UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA
 - 8.2.- TEMPORIZACION
 - 8.3.- ORGANIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS Y OBJETIVOS
- 9.- METODOLOGÍA
- 10.- RECURSOS
- 11.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD
- 12.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN
 - 12.1.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS MÉRITOS DEL ALUMNADO PARA SUS CALIFICACIONES TRIMESTRALES Y FINALES.
 - 12.2.- FALTAS DE ASISTENCIA
- 13.- ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES
- 14.- SEGUIMIENTO Y REVISIÓN
- 15.- BIBLIOGRAFÍA

1.- NORMATIVA LEGAL A TENER EN CUENTA

<p>Normativa básica de carácter general</p>	<p>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.</p> <p>No obstante el ciclo de FPB también está regulado por la siguiente normativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la mejora de la calidad educativa. - Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales. - Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión. <p>En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, el módulo profesional: <i>Técnicas administrativas básicas</i>, código 3003, que cubre la UC0969_1: <i>Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico</i>, objetivo de esta programación didáctica. b) Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo profesional: <i>Tratamiento informático de datos</i>, código: 3001, que son el objetivo de esta programación didáctica.
<p>Normativa referente a la Formación Profesional</p>	<p>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.</p> <p>INSTRUCCIONES de 22 de mayo de 2014 de la Dirección General de Formación Profesional Inicial y Educación Permanente para establecer pautas y criterios de actuación no contempladas en normativa de Formación Profesional Básica.</p> <p>REAL DECRETO 774/2015, de 28 de agosto, por el que se establecen seis Títulos de Formación Profesional Básica del catálogo de Títulos de las enseñanzas de Formación Profesional (BOE 29-08-2015).</p> <p>ORDEN de 9 de junio de 2015, por la que se regula la ordenación de las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía para los cursos académicos 2014/2015 y 2015/2016, se establece el procedimiento de escolarización para el curso académico 2015/2016 y se desarrollan los currículos correspondientes a veinte títulos profesionales básicos (BOJA 29-06-2015).INSTRUCCIONES de 3 de agosto de 2016 de la Dirección General de Formación profesional inicial y educación permanente para la impartición de Formación Profesional Básica en el curso académico 2016/2017</p>

Además de las anteriores, hemos de tener presente toda aquella norma reguladora que afecte de una u otra forma a la FPB, FCT (Formación en Centros de Trabajo), pruebas de acceso a los ciclos formativos, organización modular, etc.

2.- INTRODUCCIÓN

Programar implica plantearse el sentido y los propósitos del proceso de aprendizaje, disponer los medios, recursos y situaciones para su realización, controlar los resultados obtenidos en relación con lo que se pretendía y tomar las decisiones pertinentes de cara a programaciones ulteriores.

Todos los componentes del proceso se interrelacionan entre sí, influyendo cada uno de ellos en los demás. Es, por tanto un proceso unitario. En el proceso de enseñanza/aprendizaje la programación es la fase de diseño, de diseño global, no es la enseñanza misma, es una etapa anterior que “anticipa todo lo que profesores y alumnos van a realizar en sus clases”.

Mediante esta programación pretendo establecer una planificación de los módulos específicos de Formación Profesional Básicas de Servicio Administrativos para el curso 2016-2017 en el Instituto de Educación Secundaria Las Viñas de Manilva.

Nuestra autonomía pedagógica con carácter general, se concretará mediante la presente programación didáctica que se constituye como un elemento de planificación curricular específico.

Para este Departamento educar es ayudar a que la persona se autoconstruya como tal. Para ello es necesario transmitir conocimientos teórico-prácticos que permitan al alumnado encontrar su lugar en la sociedad tanto en el ámbito profesional como humano.

Los programas de formación profesional básica se establecen como una medida de atención a la diversidad que contribuirá a evitar el abandono escolar previo a la finalización de la educación secundaria obligatoria, y que abrirá nuevas expectativas de formación y dará acceso a una vida laboral cualificada a aquellos jóvenes desescolarizados que se encuentran en situación de desventaja socio-laboral y educativa

La concreción y el desarrollo de una FPB se harán mediante la elaboración de un Proyecto Curricular y una parte importante del mismo lo constituye la Programación de cada módulo que básicamente ha de contener:

- Objetivos en términos de resultados de aprendizaje.
- Contenidos y temporalización.
- Orientaciones pedagógicas.
- Metodología y criterios de evaluación.
- Medidas de Atención a la Diversidad.
- Actividades Extraescolares.

Esta programación tiene un carácter dinámico, flexible y está sometida a revisión permanente. Para su elaboración he partido de las directrices que da, a principio de curso, el Equipo Técnico de Coordinación Pedagógica (ETCP).

En el marco del modelo curricular adoptado, nuestra programación constituye la fase de la planificación más próxima a la intervención didáctica.

Esta programación, integra los elementos curriculares pero a un mayor nivel de concreción y detalle, ya que a través de la misma, se pretende guiar el proceso formativo correspondiente a cada uno de los módulos específicos que integran la FPB de servicios administrativos, estableciendo una serie de actividades **en un contexto y un tiempo determinados** para enseñar unos contenidos con la finalidad de contribuir al desarrollo de los resultados de aprendizaje planteados.

En este sentido, nuestra programación va a ser un valioso instrumento para la planificación de la enseñanza por las siguientes razones:

- Nos ayudará a eliminar el azar y la improvisación.
- Abrirá la reflexión sobre los elementos curriculares, en particular sobre la secuenciación de los contenidos y su organización y distribución en Unidades didácticas.
- Permitirá sistematizar y llevar a la práctica las orientaciones y planteamientos establecidos en el Proyecto de Centro.
- Permitirá adaptar los procesos de enseñanza y aprendizaje a las características del entorno socioeconómico y del alumnado.
- Explicitará el plan de actuación docente en relación al módulo específico considerado, permitiendo el acceso a dicho plan a los diversos sectores de la comunidad educativa.
- Constituirá un instrumento que permita incorporar las conclusiones de las reflexiones, análisis e innovaciones realizadas a lo largo del proceso con la intención de contribuir a su mejora.

3.- UBICACIÓN CONTEXTUAL

Las programaciones de los módulos específicos en su conjunto tienen que tener en cuenta el entorno económico y social y las posibilidades de desarrollo de éste. En este sentido se tendrán en cuenta las características de las empresas (centros de trabajo) que estén establecidas en la localidad y/o proximidades del centro educativo.

El centro educativo donde nos situamos corresponde al I.E.S. Las Viñas que se encuentra ubicado en el municipio de Manilva, siendo el único I.E.S. en la comarca. También recoge alumnado (a partir del 2º ciclo de ESO) del término de Casares. Esta circunstancia hace que las características de su entorno se amplíen al último término municipal mencionado.

El municipio de Manilva está situado en el extremo SO. de la provincia de Málaga, a 98 kilómetros de Málaga y a 35 kilómetros de Gibraltar. Con una extensión de 35.50 Km², constituye el punto de unión entre la Costa del Sol y el Campo de Gibraltar. Manilva tiene una altitud aproximada de 128 metros sobre el nivel del mar, una precipitación anual de 750 litros por metro cuadrado y una temperatura media de 18º C.

Manilva cuenta con una población distribuida en tres núcleos principales de población, Manilva, Sabinillas y El Castillo, y en numerosas urbanizaciones en constante crecimiento, población que llega a triplicarse en verano.

La población extranjera residente se aproxima a los 5.000 habitantes, existiendo también un núcleo de población inmigrante que supera los 1.500 habitantes. Dicha población es procedente principalmente de Reino Unido aunque en la actualidad residen en la población hasta un total de 65 nacionalidades distintas.

Las características de este contexto, que podemos observar en el proyecto de centro y en el propio Proyecto Curricular de Ciclo Formativo, son las siguientes:

Entorno Socioeconómico:

La estructura económica del municipio está formada por tres sectores principales: La Agricultura, principalmente la uva moscatel, la Pesca y el Turismo, siendo este último de una importancia considerable en los últimos años y el que se está convirtiendo en el motor económico por excelencia.

Las empresas de la zona son fundamentalmente de prestación de servicios y comerciales, de pequeña dimensión

Entorno Educativo:

Como hemos comentado antes la mayoría de nuestro alumnado procede de Manilva y Casares, no obstante contamos actualmente con alumnado de 33 nacionalidades distintas: Alemania, Argelia, Argentina, Bélgica, Bielorrusia, Bolivia, Brasil, Bulgaria, Chile, China, Colombia, Cuba, Ecuador, España, Estonia, Finlandia, Francia, Holanda, Irlanda, Israel, Italia, Noruega, Marruecos, México, Paraguay, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumania, Rusia, Suecia, Ucrania, y Uruguay.

Todo ello proporciona al centro de una gran riqueza multicultural. El centro cuenta aproximadamente con 800 alumnos/as. Las enseñanzas que se imparten en el centro son:

- E.S.O.: primer ciclo y segundo ciclo así como Diversificación Curricular
- Bachillerato:
 - Modalidad de Ciencias y Tecnología
 - Modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales
 - Modalidad de Ciencias de la Naturaleza y la Salud
- Ciclos Formativos:
 - CFGM de Gestión Administrativa.
 - CFGM de Instalaciones Eléctricas y Automáticas
 - CFGS de Vitivinicultura
 - FPB de Servicios Administrativos
 - FPB de Instalaciones Electrotécnicas y de Comunicaciones

Análisis de los Alumnos y Alumnas:

En cuanto a los alumnos/as sobre los que se basa esta programación, alumnos/as de FPB de Servicios Administrativos, nos encontramos con el siguiente perfil:

- 22 Alumnos de 14 a 17 años.
- Casi todos provienen de la ESO del mismo centro excepto dos que provienen de Casares.
- Tanto las características personales como las competencias curriculares de cada uno de los/as alumnos/as hacen que el grupo se caracterice por ser muy heterogéneo. Todos los alumnos/as fracasaron en algunos cursos de la ESO. Los intereses y objetivos personales del grupo pasan porque la FPB le sirva de acceso a la continuación de la enseñanza reglada. El grado de motivación que presentan es bastante escaso, la competencia matemática de estos alumnos esta poco desarrollada lo que condiciona la práctica educativa diaria.

4.- ENTORNO PROFESIONAL

Este profesional ejercerá su actividad en empresas o entidades del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración o servicios generales en cualquier sector de actividad.

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

- a) Auxiliar de oficina.
- b) Auxiliar de servicios generales.
- c) Auxiliar de archivo.
- d) Clasificador y/o repartidor de correspondencia.
- e) Ordenanza.
- f) Auxiliar de información.
- g) Telefonista en servicios centrales de información.
- h) Taquillero.
- i) Grabador-verificador de datos.
- j) Operador documental.
- k) Auxiliar de digitalización.

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

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, el módulo profesional: *Técnicas administrativas básicas*, código 3003, que cubre la UC0969_1: *Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico*, objetivo de esta programación didáctica.

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

5.- OBJETIVOS

Podíamos decir que son la “brújula” que guía el proceso de enseñanza y aprendizaje, de manera que no tienen por qué ser consultados de forma permanente, sino que al ser un elemento orientador son de utilidad para no perder el “rumbo” o para recuperarlo en el caso en que creamos haberlo perdido.

6.- MÓDULO: TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS

6.1.- OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

- 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.
- Aplicar procedimientos de control de almacenamiento, comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- 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.
- 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.

6.1.1.- UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0969_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP 1: Registrar periódicamente las actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellas asignado, según las instrucciones recibidas, con objeto de disponer de la información necesaria para ofrecer un buen servicio.</p>	<p>CR 1.1. Los distintos departamentos y secciones, sus funciones, y el personal asignado a las mismas, sus cargos y responsabilidades, se identifican correctamente a través del organigrama de la organización, tras contrastar la vigencia del mismo, utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.</p> <p>CR 1.2. La ubicación física de las distintas áreas y personas dentro de la organización, y sus referencias de acceso/comunicación telefónica, telemática, de fax u otras, se actualizan, identificándolas periódicamente con precisión, a través de los medios disponibles – informáticos o convencionales–.</p> <p>CR 1.3. Los registros para la localización de los departamentos y personal dentro de la estructura organizativa –organigramas funcionales, de distribución de espacios, listados de teléfonos, correos electrónicos u otros– se mantienen actualizados con los cambios que se producen, utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.</p> <p>CR 1.4. Los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación –folletos, revistas internas o externas, publicaciones u otras– se mantienen en el área de trabajo, en las condiciones de orden y actualización precisas, de acuerdo con el protocolo de la organización.</p>
<p>RP 2: Realizar el apoyo a la gestión de la correspondencia, interna y externa, convencional o electrónica, y de la paquetería, de forma rápida y eficiente, siguiendo las instrucciones recibidas a fin de distribuirla a quien corresponda.</p>	<p>CR 2.1. Los medios para el envío y recepción de correspondencia –fax, burofax, correo convencional, electrónico u otros– se utilizan con destreza y precisión pidiendo o, en su caso, cumplimentando los justificantes de envío necesarios para su registro.</p> <p>CR 2.2. La correspondencia convencional o electrónica, y la paquetería recibida o emitida, se registran conforme a las normas internas, a través de los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización.</p> <p>CR 2.3. La correspondencia convencional o electrónica, y la paquetería, recibida o emitida, se organizan clasificándolas según los criterios fijados –normal, urgente, certificados, otras–, generando, en su caso, las reproducciones, devoluciones y/o consultas que resulten pertinentes.</p> <p>CR 2.4. La correspondencia una vez registrada, clasificada y/o</p>

	<p>reproducida se distribuye entre las personas y/o a los servicios internos o externos de la organización con precisión, de acuerdo con los plazos, y en el formato y número de ejemplares requeridos, según las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 2.5. Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir –destinatario, acuse de recibo, otros– se comprueban que están acordes con los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos.</p> <p>CR 2.6. La correspondencia de uso habitual se prepara para su envío –doblados, ensobrados, sellados, otros–, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos.</p> <p>CR 2.7. El embalado y/o empaquetado, en su caso, se realiza utilizando los materiales pertinentes, asegurando su protección física de forma rápida y precisa, y teniendo en cuenta el estilo e imagen de la organización y la normativa vigente.</p> <p>CR 2.8. Los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería, realizados fuera de la organización, se efectúan de acuerdo con los principios de integridad y responsabilidad, y aplicando los criterios de optimización de costes propuestos por el superior.</p> <p>CR 2.9. La normativa legal de seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación y, en su caso, en la manipulación de la correspondencia y paquetería, se aplica con rigor en el registro, la distribución y la manipulación de la información.</p>
<p>RP 3: Traspasar y expurgar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo. Cotejar y registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización, siguiendo las instrucciones recibidas, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas, a fin de asegurar la fiabilidad de la información.</p>	<p>CR 3.1. Los datos relativos a ficheros de clientes, proveedores, fichas de almacén, referencias de productos, tarifas, u otros registros comerciales, se actualizan de acuerdo con las instrucciones recibidas y los medios disponibles –manuales o informáticos–.</p> <p>CR 3.2. Los pedidos se registran con corrección y a través de los medios existentes –manuales o informáticos–, en los plazos establecidos, de acuerdo con las especificaciones establecidas y la legislación vigente.</p> <p>CR 3.3. Los datos de documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros, del ámbito de la organización, se comprueban que están correctamente registrados en los ficheros convencionales o informáticos, comunicando a quien proceda, por los canales establecidos por la organización, las inexactitudes, faltas o deterioros detectados.</p> <p>CR 3.4. Los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa se cotejan a través de las herramientas informáticas disponibles –hojas de cálculo u otras–, con los que los originan, comprobando la corrección de los datos disponibles, su presencia,</p>

	<p>duplicidad o ausencia, e informando de las diferencias al responsable de su verificación.</p>
<p>RP 4: Realizar, bajo la supervisión de un superior, gestiones básicas relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con instituciones, clientes, proveedores u otros agentes, siguiendo los procedimientos y las instrucciones recibidas, a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería.</p>	<p>CR 4.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma rigurosa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.</p> <p>CR 4.2. Los cobros frente a terceros se realizan comprobando de forma precisa la organización, el motivo, el importe u otros aspectos relevantes de los mismos.</p> <p>CR 4.3. Los documentos de justificación de cobro se entregan a la persona afectada en el momento de la recepción del importe.</p> <p>CR 4.4. Los cobros en efectivo se comprueban que están en su totalidad, en la cantidad requerida y que cumplen con la legalidad vigente, procediéndose, en su caso, a la devolución del cambio correcto.</p> <p>CR 4.5. Los justificantes en las gestiones de reintegro se presentan cumplimentados correctamente para su cobro.</p> <p>CR 4.6. Los pagos frente a instituciones o clientes se realizan según las indicaciones recibidas, con diligencia, recogiendo y comprobando que el justificante de pago recibido cumple los requisitos establecidos.</p> <p>CR 4.7. Los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones se recogen de acuerdo con el procedimiento establecido, entregándose a la persona adecuada.</p> <p>CR 4.8. El saldo final generado por las diferentes operaciones de cobro y pago, se comprueba verificando que se ajusta a los justificantes de las diferentes operaciones realizadas.</p> <p>CR 4.9. El manejo del dinero en efectivo y las operaciones relacionadas con el mismo, se efectúan de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.</p>
<p>RP 5: Organizar los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución, garantizando su existencia constante y custodiándolos según las instrucciones recibidas</p>	<p>CR 5.1. Los recursos o materiales de la oficina se supervisan verificando su existencia en las cantidades y condiciones necesarias.</p> <p>CR 5.2. Los préstamos, la atención a las peticiones o solicitudes de material, la distribución u otras acciones sobre los recursos, se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas, garantizando, en su caso, su funcionamiento.</p> <p>CR 5.3. Los recursos materiales solicitados se suministran verificando el cumplimiento de las normas de uso, acceso y cantidades proporcionadas.</p> <p>CR 5.4. Los listados de previsión de material de oficina se actualizan con la periodicidad y procedimiento establecidos, a través de los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles.</p>

	<p>CR 5.5. Los pedidos, en función de las necesidades y plazos de entrega, se realizan informando previamente al superior jerárquico para su visto bueno.</p> <p>CR 5.6. Las fichas de los materiales de oficina se mantienen actualizadas a través de los medios informáticos o documentales establecidos en cuanto a pedidos y entregas realizadas, incidencias, y datos de proveedores u otros.</p> <p>CR 5.7. La información pertinente –número de unidades, precios, nuevos materiales, u otros– para la correcta gestión del aprovisionamiento, se trasmite puntualmente al responsable.</p> <p>CR 5.8. Se comprueba en los pedidos recibidos, a través de la hoja de pedido, que los materiales se ajustan a la calidad y cantidad requeridas, y que está presente toda la documentación acreditativa necesaria.</p> <p>CR 5.9. Las partidas de material defectuosas o que no se ajustan al pedido se devuelven, de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas e informando previamente al superior jerárquico.</p>
<p>RP 6: Integrar la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento, de acuerdo con directrices recibidas y con orientación a los resultados, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo para cumplir con los objetivos establecidos.</p>	<p>CR 6.1. Las directrices, procedimientos y responsabilidades asignadas para la realización de las actividades de apoyo administrativo se confirman con el responsable directo, prestando especial atención a los criterios de coordinación y resultados, y anotando, si es preciso, las especificaciones dadas.</p> <p>CR 6.2. Las actividades de apoyo administrativo se desempeñan en función de las directrices de coordinación recibidas del responsable directo, con un criterio de responsabilidad compartida, minimizando comportamientos propios de pasividad o inhibición ante las tareas o resultados a lograr, y respetando las normas de la organización.</p> <p>CR 6.3. Los recursos, equipos y materiales asignados al grupo o departamento para la realización del trabajo, se utilizan y/o reponen, siempre que se precisen, proporcionando el cuidado necesario y comunicando, en su caso, al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.</p> <p>CR 6.4. Las actividades de apoyo administrativo se desarrollan reflejando en el desempeño profesional la imagen de la organización, cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.</p> <p>CR 6.5. El propio desempeño de las actividades se revisa en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación propia, teniendo en cuenta valores éticos del ámbito profesional.</p>

CR 6.6. Las posibles mejoras identificadas en el desarrollo de las actividades de apoyo administrativo se comunican y proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y, en su caso, dificultades.

6.2.- TEMPORIZACIÓN

Este módulo tiene asignadas 245 horas para su desarrollo.

El curso tiene una duración aproximada de 40 semanas, de las que lectivas son 35, por lo que quedan asignadas 7 horas semanales para este módulo.

1ª Evaluación: Semana 1 hasta semana 13.

2ª Evaluación: Semana 14 hasta semana 30.

3ª Evaluación: Semana 21 hasta semana 40.

	1º EVALUACION													2º EVALUACION										3º EVALUACION																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40							
Ud 1	■	■	■																																												
Ud 2				■	■	■	■	■																																							
Ud 3							■	■	■	■																																					
Ud 4										■	■	■	■																																		
Ud 5																	■	■	■	■	■																										
Ud 6																				■	■	■	■	■																							
Ud 7																								■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Ud 8																																															
Ud 9																																															
Ud 10																																															

6.3.- ORGANIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS Y OBJETIVOS

UNIDAD 1. LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

OBJETIVOS

- Conocer cómo se organiza una empresa.
- Identificar los diferentes tipos de empresas que existen en el mercado.
- Conocer el funcionamiento de la empresa y sus diferentes estructuras.
- Reconocer las funciones de la empresa teniendo en cuenta sus objetivos.
- Identificar las diferencias básicas entre distintos modelos de organización empresarial.
- Valorar la importancia de las tareas administrativas.

CONTENIDOS

1.- La empresa

- 1.1.- Clasificación de las empresas
- 1.2.- El empresario
- 1.3.- Funciones de la empresa
- 1.4.- Estructura de la empresa

2.- La organización empresarial

- 2.1.- Principios de la organización empresarial
- 2.2.- Tipos de organización empresarial

3.- Las tareas administrativas básicas empresariales

- 3.1.- La función administrativa

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han identificado y clasificado los equipos informáticos en función de su utilidad en el proceso ofimático.
- Definir la organización de una empresa.
- Describir las tareas administrativas de una empresa.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha investigado sobre el tipo de organización de distintas organizaciones empresariales:
 - Diferenciando los tipos de estructura según las premisas establecidas previamente.
 - Distinguiendo las actividades que corresponden a una estructura formal de las que corresponden a la estructura informal.
 - Distinguiendo las tareas administrativas que se realizan en cada organización.
 - Recopilando información de diversas fuentes (revistas especializadas, internet...).

UNIDAD 2. LAS ÁREAS FUNCIONALES DE LA EMPRESA

OBJETIVOS

- Definir y explicar la importancia y el concepto de áreas funcionales.
- Identificar las diferentes áreas funcionales que presenta una empresa y las principales actividades que se realizan en ellas.

- Reconocer las normas básicas de elaboración de organigramas.
- Aprender a reconocer las diferencias básicas entre distintos modelos de organigramas.
- Interpretar y elaborar organigramas funcionales de empresas, tanto de organizaciones privadas como públicas.
- Identificar los diferentes departamentos que forman una empresa y las actividades que se desarrollan en cada uno de ellos.

CONTENIDOS

1.- Áreas funcionales

- 1.1.- Importancia de las áreas funcionales
- 1.2.- Área de recursos humanos
- 1.3.- Área de finanzas
- 1.4.- Área de producción
- 1.5.- Área comercial
- 1.6.- Área de dirección

2.- Departamentos

- 2.1.- Criterios de departamentalización
- 2.2.- Clasificación de departamentos

3.- Organigramas elementales

- 3.1.- Objetivos
- 3.2.- Elementos
- 3.3.- Tipos
- 3.4.- Recomendaciones
- 3.5.- Ventajas e inconvenientes

4.- Organización básica de las entidades públicas

- 4.1.- La Administración General del Estado
- 4.2.- La Organización Autonómica
- 4.3.- La Organización Local

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar las áreas funcionales de una empresa.
- Definir el organigrama elemental de una organización privada y pública.
- Identificar la ubicación física de las distintas áreas de trabajo.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha confeccionado con el procesador de texto el organigrama de una empresa, mediante trabajo en grupo:
 - Utilizando las normas básicas en la confección de organigramas.
 - Identificando cada una de las actividades que se realizan con el departamento que la corresponde o los diferentes flujos de información implicados en la organización.
 - Reconociendo las relaciones jerárquicas que existen en la organización.

UNIDAD 3. CIRCULACIÓN INTERNA DE LA COMUNICACIÓN

OBJETIVOS

- Diferenciar los tipos de comunicación que se dan dentro de cualquier organización.
- Reconocer la comunicación interna, sus funciones y objetivos.

- Clasificar la comunicación interna que genera una empresa, atendiendo a criterios diversos.
- Entender la importancia que se le da actualmente a la comunicación interna en el mundo empresarial.
- Distinguir cada una de las herramientas y sus características utilizadas en la comunicación interna, tanto en empresas privadas como en organismos públicos.
- Aprender a confeccionar los comunicados más habituales que utilizan las empresas y organismos públicos en la comunicación interna.

CONTENIDOS

1.- Las comunicaciones escritas

2.- La comunicación interna

- 2.1.- Funciones
- 2.2.- Objetivos
- 2.3.- Clasificación
- 2.4.- Canales de comunicación
- 2.5.- Importancia de comunicación interna
- 2.6.- Ventajas de la comunicación interna

3.- La comunicación interna en entidades privadas

- 3.1.- Canales y herramientas de comunicación internos
- 3.2.- Documentación en la comunicación interna en empresas privadas

4.- Comunicación interna en entidades públicas

- 4.1.- Las herramientas de la comunicación interna en el ámbito público
- 4.2.- Documentos de comunicación interna en entidades públicas

5.- Recomendaciones en el uso de las comunicaciones internas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Reconocer, identificar y clasificar las comunicaciones internas que generan las organizaciones públicas y privadas, atendiendo a diversos criterios.
- Conocer las herramientas de la comunicación interna en organizaciones públicas y privadas.
- Confeccionar los comunicados básicos utilizados por empresas privadas y organismos públicos en la comunicación interna.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha elaborado la documentación interna de la empresa privada:
 - Relacionando las situaciones en las que se hace necesario confeccionar la documentación con el documento adecuado que se va a formalizar.
 - Distinguiendo cada una de las partes que integran los documentos utilizados para la comunicación interna.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha elaborado la documentación interna de organismos públicos:
 - Reconociendo la documentación interna que se tramita en organismos públicos.
 - Relacionando las situaciones en las que se hace necesario confeccionar la documentación con el documento adecuado que se va a formalizar.
 - Distinguiendo cada una de las partes que integran los documentos utilizados para la comunicación interna.

UNIDAD 4. EL SERVICIO DE CORREOS Y LA MENSAJERÍA

OBJETIVOS

- Reconocer los principales servicios que oferta Correos y su funcionamiento.
- Valorar los criterios de normalización del servicio de Correos.
- Adquirir una visión global de los avances tecnológicos en el área de los envíos postales.
- Conocer la utilidad y el manejo del fax y la certificación escaneada.
- Familiarizarse con los servicios que ofrecen las empresas de envío de correspondencia y paquetería, tanto pública como privada.

CONTENIDOS

1.- Introducción

2.- El servicio de Correos

- 2.1.- Servicios ofertados por Correos
- 2.2.- Modalidades de envío
- 2.3.- Sistemas de franqueo: tarifa y tiempo en el envío de la correspondencia
- 2.4.- Requisitos para el envío de correspondencia y paquetería
- 2.5.- Servicio Online

3.- El servicio de fax

- 3.1.- Características
- 3.2.- Funcionamiento

4.- El servicio de digitalización certificada

- 4.1.- Digitalización certificada a través de empresas privadas
- 4.2.- Registro electrónico para las Administraciones Públicas
- 4.3.- Preparación de originales para su reproducción

5.- El servicio de mensajería externa

- 5.1.- Características
- 5.2.- Tarifas
- 5.3.- Funcionamiento
- 5.4.- Modalidades de envío
- 5.5.- Documentos en los servicios de mensajería

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar los servicios básicos de Correos.
- Conocer el funcionamiento de los principales servicios de Correos.
- Conocer y valorar los criterios de normalización utilizados en el servicio de Correos.
- Aplicar en el área de los envíos postales los recursos que ofrecen las nuevas tecnologías.
- Manejar el fax con soltura identificando en el documento los datos identificativos del origen, el destinatario y el documento que se envía.
- Conocer el servicio de digitalización de documentos ofrecido tanto por empresas privadas como por las Administraciones Públicas.
- Reconocer los servicios de correspondencia y paquetería ofrecidos por empresas privadas.
- Reconocer los servicios de correspondencia y paquetería ofrecidos por empresas públicas.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha simulado el envío postal certificado urgente con acuse de recibo, de documentación:

- Reconociendo las distintas opciones que presta el servicio de Correos para un envío.
- Utilizando los impresos a cumplimentar por el remitente de una carta en la modalidad certificado urgente con aviso de recibo, cuando se realiza a través de los servicios postales de Correos.
- Calculando la tarifa correspondiente al servicio, utilizando el calculador de tarifas que Correos pone a disposición de sus clientes a través de su web.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha simulado el envío de documentación a través de fax:
 - Realizando la preparación necesaria de la documentación en el envío de un fax.
 - Familiarizándose con el manejo del dispositivo.
 - Aprendiendo qué gestiones es necesario realizar en cada una de las etapas del envío.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se han confeccionado e impreso los sobres para un envío postal a través del procesador de texto:
 - Utilizando la función de correspondencia que incluye cualquier procesador de texto.
 - Familiarizándose con la impresión de sobres normalizados.
 - Identificando los datos del remitente y destinatario.
 - Colocando de forma adecuada en un sobre los datos necesarios para realizar un envío de documentación.

UNIDAD 5. GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

OBJETIVOS

- Distinguir las fases en la gestión de la correspondencia y paquetería, tanto de entrada como de salida.
- Realizar la recepción, clasificación, registro y distribución en la correspondencia y paquetería, tanto interna como externa.
- Gestionar el registro de entrada y salida de fases y correos electrónicos.
- Aplicar el procedimiento y usar los materiales más adecuados para el embalaje de cada producto o documento.
- Conocer la normativa legal de seguridad y confidencialidad en las comunicaciones.

CONTENIDOS

1.- Gestión de recepción de la correspondencia y paquetería

- 1.1.- Fases
- 1.2.- Gestión informática de la correspondencia

2.- Preparación de la correspondencia

- 2.1.- Elaboración de comunicaciones escritas
- 2.2.- Firma de comunicaciones escritas

3.- Embalaje y empaquetado de documentación y productos

- 3.1.- Embalaje
- 3.2.- Empaquetado

4.- Gestión de envío de correspondencia y paquetería

- 4.1.- Recogida interna
- 4.2.- Inspección y clasificación

- 4.3.- Registro de envío
- 4.4.- Plegado y ensobrado
- 4.5.- Franqueo y expedición

5.- Registro de faxes y correos electrónicos

- 5.1.- Registro de faxes
- 5.2.- Registro de correos electrónicos

6.- Normativa legal de seguridad y confidencialidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Describir las distintas fases a realizar en la gestión de la correspondencia.
- Realizar la recepción del correo físico y de la paquetería, cumplimentando los documentos internos y externos asociados.
- Clasificar el correo utilizando distintos criterios.
- Distribuir el correo, tanto el interno como el externo.
- Anotar en los libros registro el correo y los paquetes recibidos y distribuidos.
- Utilizar el fax para el envío y recepción de documentos por este medio.
- Preparar para su envío la correspondencia y paquetería saliente, tanto la normal como la urgente.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha simulado el registro y archivo de correspondencia y faxes:
 - Realizando el registro de entrada y salida de correspondencia y de faxes de una empresa tanto por medios convencionales como por medios telemáticos.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha simulado la preparación de un envío de paquetería:
 - Aplicando el procedimiento y utilizando los materiales más adecuados para el embalaje de cada tipo de producto.
 - Aplicando el procedimiento adecuado y las tarifas vigentes en el momento del envío.

UNIDAD 6. CONTROL DEL ALMACÉN DE MATERIAL DE OFICINA

OBJETIVOS

- Diferenciar los materiales de oficina en relación con sus características y aplicaciones.
- Conocer los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina.
- Reconocer los documentos que se emplean en el aprovisionamiento del material de oficina.
- Conocer cómo emplear aplicaciones informáticas en la gestión del almacén.

CONTENIDOS

1.- Materiales y equipos de oficina

- 1.1.- Descripción
- 1.2.- Material fungible y no fungible
- 1.3.- Equipos de oficina más comunes

2.- Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina

- 2.1.- La función de aprovisionamiento

- 2.2.- El almacén
- 2.3.- La hoja de cálculo en la gestión de almacén

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Diferenciar y clasificar los materiales de oficina en relación con sus características y aplicaciones.
- Reconocer e identificar los equipos de oficina más comunes.
- Conocer las funciones básicas de los inventarios de material.
- Describir los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material.
- Confeccionar órdenes de reposición de material garantizando unas existencias mínimas, valorando la importancia de un estocaje mínimo.
- Emplear aplicaciones informáticas en el control de almacén y en la confección de documentos relacionados con el aprovisionamiento de los materiales de oficina.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, realizar órdenes de reposición de material simuladas:
 - Detectando las necesidades de reposición adecuadas en cada situación.
 - Cumplimentando los documentos correspondientes: órdenes de reposición de material.
 - Utilizando hojas de cálculo para la confección de documentos relacionados con la función de aprovisionamiento.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha simulado la clasificación de materiales y equipos de oficina:
 - Diferenciando entre equipos para el proceso de la información, mobiliario y material de oficina.
 - Utilizando las hojas de cálculo en la gestión de almacenes.

UNIDAD 7. VALORACIÓN DE EXISTENCIAS

OBJETIVOS

- Identificar los diferentes métodos de valoración de existencias.
- Calcular el volumen de existencias del almacén.
- Descubrir las funciones de los inventarios de material.
- Reconocer los diferentes tipos de existencias.
- Emplear aplicaciones informáticas para el control de almacén.

CONTENIDOS

1.- Valoración de existencias

- 1.1.- Las fichas de almacén

2.- El inventario

- 2.1.- Concepto
- 2.2.- Tipos de inventario
- 2.3.- El libro de inventarios y otros documentos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar los diferentes tipos de valoración de existencias.
- Definir los diferentes tipos de estocaje.

- Se ha calculado el volumen de existencias en el almacén utilizando los métodos aceptados por la normativa actual.
- Se han empleado aplicaciones informáticas en el control de existencias del almacén.
- Se ha valorado la importancia de un estocaje mínimo.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se han elaborado fichas de almacén por los métodos aceptados por la normativa actual, empleando hojas de cálculo en la valoración de materias primas:
 - Precizando los movimientos de entrada y salida.
 - Calculando el valor de las existencias del almacén.
 - Aplicando los métodos de valoración reconocidos por la normativa actual.
 - Empleando los documentos apropiados en cada caso en la valoración de inventarios.

UNIDAD 8. OPERACIONES BÁSICAS DE COBRO Y PAGO (I)

OBJETIVOS

- Identificar los medios e instrumentos de cobro y pago.
- Describir los principales procedimientos de cobro y pago al contado.
- Reconocerás los documentos que justifican las operaciones de cobro y pago al contado.
- Conocer los requisitos básicos de los medios e instrumentos de cobro y pago al contado más utilizados.
- Realizar operaciones de pago y cobro al contado simuladas.

CONTENIDOS

1.- Tipos de operaciones

1.1.- Medios e instrumentos de pago

2.- Medios e instrumentos de pago al contado

2.1.- Operaciones de pago en efectivo

2.2.- El recibo

2.3.- El cheque

2.4.- La transferencia bancaria

2.5.- La tarjeta de débito

2.6.- Terminal punto de venta

3.- Operaciones de pago y cobro *online*

3.1.- Pasarelas de pago bancarias

3.2.- Otras pasarelas de pago

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar los distintos medios de cobro y pago.
- Reconocer los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería.
- Relacionar los requisitos básicos de los medios de pago al contado más habituales.
- Realizar pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso.
- Realizar operaciones de tesorería al contado simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones.
- Realizar el cálculo del importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo.

- Demostrar responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, realizar la simulación de diferentes operaciones de cobro y pago al contado utilizando los documentos más habituales y calculando el importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo:
 - Calculando el importe a cobrar de cada operación.
 - Identificando los documentos de cobro y pago que se utilizan en cada caso.
 - Utilizando las herramientas informáticas apropiadas a cada operación.
 - Reconociendo los justificantes de las operaciones.
 - Demostrando responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.

UNIDAD 9. OPERACIONES BÁSICAS DE COBRO Y PAGO (II)

OBJETIVOS

- Identificar los medios e instrumentos de cobro y pago aplazado.
- Describir los principales procedimientos de cobro y pago aplazado y reconocer los documentos que justifican estas operaciones.
- Conocer los requisitos básicos de los medios e instrumentos de cobro y pago aplazado más utilizados.
- Realizar operaciones de pago y cobro aplazado simuladas.

CONTENIDOS

1.- Instrumentos de cobro y pago a crédito

2.- El pagaré

- 2.1.- Personas que intervienen en el pagaré
- 2.2.- Requisitos del pagaré

3.- La letra de cambio

- 3.1.- Personas que intervienen en la letra de cambio
- 3.2.- Modelo oficial de la letra de cambio

4.- El recibo bancario

- 4.1.- Proceso de cobro del recibo bancario

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar los distintos medios de cobro y pago a crédito.
- Reconocer los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería.
- Relacionar los requisitos básicos de los medios de pago a crédito más habituales.
- Realizar operaciones de tesorería a crédito simuladas, demostrando responsabilidad en el uso de los documentos más habituales en este tipo de operaciones.
- Realizar el cálculo del importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, realizar la simulación de diferentes operaciones de cobro y pago a crédito, utilizando los documentos más habituales y calculando el importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo:
 - Calculando el importe a cobrar de cada operación.
 - Identificando los documentos de cobro y pago que se utilizan en cada caso.
 - Reconociendo los justificantes de las operaciones.

- Demostrando responsabilidad tanto en el manejo en el de los documentos utilizados.

UNIDAD 10. LIBROS AUXILIARES

OBJETIVOS

- Conocer la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- Reconocer los diferentes justificantes de operaciones de tesorería.
- Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.

CONTENIDOS

1.- Los libros auxiliares de tesorería

2.- Libro auxiliar de caja

- 2.1.- La caja chica
- 2.2.- Cumplimiento del libro de caja
- 2.3.- Arqueo de caja

3.- Libro auxiliar de pago

- 3.1.- Las cuentas bancarias a la vista
- 3.2.- Registro de operaciones en el libro de bancos
- 3.3.- La conciliación bancaria

4.- Confidencialidad en las operaciones de tesorería

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Cumplimentar el libro registro de movimientos de caja.
- Cumplimentar el libro registro de movimientos de bancos.
- Demostrar responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, confeccionar el libro auxiliar de caja y el arqueo de caja:
 - Identificando los documentos que se emplean en las operaciones de caja.
 - Demostrando responsabilidad en el manejo de los documentos utilizados.
 - Reconociendo los justificantes de las operaciones de tesorería.
 - Demostrando responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, confeccionar el libro auxiliar de bancos y la conciliación bancaria:
 - Identificando los documentos que se emplean en las operaciones de bancos.
 - Demostrando responsabilidad en el manejo de los documentos utilizados.
 - Reconociendo los justificantes de las operaciones de tesorería.
 - Demostrando responsabilidad tanto en el manejo de los documentos utilizados.

Los contenidos del programa se irán repartiendo a lo largo del curso según se vea el avance de los alumnos/as, ya que ellos serán los que marquen la pauta, pues al ser un módulo de evaluación continua, y una programación flexible, no es necesario separar de forma expresa la materia por trimestre, sino avanzar cada vez más.

7.- MÓDULO: TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS

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

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

7.1.- OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

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

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

7.1.1.- UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0973_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP 1: Organizar la propia actuación profesional en función de los objetivos de grabación y las directrices recibidas, integrándola en el grupo de trabajo y adaptando el proceso a las normas en materia de seguridad y salud laboral, para contribuir a la creación de un clima de trabajo productivo y cumplir los objetivos con eficiencia.</p>	<p>CR 1.1. Las acciones diarias de grabación –previas, durante y posteriores– se organizan con la antelación suficiente, confirmando con el responsable directo las instrucciones, procedimientos y responsabilidades asignadas, estableciendo unos tiempos máximos de acuerdo con los objetivos a cumplir.</p> <p>CR 1.2. La actuación profesional se realiza siguiendo un criterio de responsabilidad compartida con el resto de miembros del grupo de trabajo, ajustándose en todo momento a los parámetros de profesionalidad, relación personal y valores éticos del ámbito profesional, reflejando la imagen de la organización y cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.</p> <p>CR 1.3. Los documentos que contienen los datos a grabar se organizan, disponiéndolos de manera ordenada en el espacio de trabajo, utilizando procedimientos de archivo de gestión manual.</p> <p>CR 1.4. El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los terminales informáticos, se realizan periódicamente siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza.</p> <p>CR 1.5. La reposición de los recursos materiales de trabajo y los terminales informáticos asignados se solicita, siempre que se precise, comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.</p> <p>CR 1.6. Los documentos, tablas u otros escritos que contienen los datos a copiar, así como la pantalla de visualización, se sitúan en la posición en la que el sistema de iluminación no produzca deslumbramientos, oscilaciones, reflejos o brillos.</p> <p>CR 1.7. Los documentos que contienen los datos a grabar se sitúan a la derecha o izquierda del monitor, dependiendo del sentido en que se realiza la lectura.</p> <p>CR 1.8 La iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario y las distintas partes del asiento se</p>

	<p>adaptan de acuerdo con las normas ergonómicas de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos.</p> <p>CR 1.9. La posición de trabajo en la grabación de datos, se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.</p> <p>CR 1.10. El propio desempeño de las actividades de grabación y su actuación profesional se revisan, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación profesional propia.</p> <p>CR 1.11. Las posibles mejoras identificadas en el procedimiento de grabación o en su organización, se comunican y/o proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y, en su caso, dificultades.</p>
<p>RP 2: Grabar datos y textos con rapidez y exactitud, siguiendo las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas, a fin de asegurar la correcta grabación en el menor tiempo posible.</p>	<p>CR 2.1. Los datos y textos a copiar se graban con rapidez y velocidad, demostrando un alto grado de destreza y consiguiendo una velocidad mínima de trescientas pulsaciones por minuto o el mínimo exigido por la organización.</p> <p>CR 2.2. Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la grabación, se cumplen con dominio y precisión según los procedimientos, alcanzando entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto y un nivel de error máximo del cinco por ciento, sobre todo tipo de datos y textos, u otros niveles establecidos por la organización.</p> <p>CR 2.3. La lectura de los datos o textos a copiar se realiza de manera simultánea a la escritura.</p> <p>CR 2.4. Los volcados de voz se graban ajustando el medio de reproducción a la velocidad de escritura, alcanzando un alto grado de precisión en la grabación de los datos.</p> <p>CR 2.5. Las tablas de datos se copian siguiendo la estructura de las mismas y utilizando el procedimiento establecido según la aplicación informática utilizada.</p> <p>CR 2.6. Las acciones rutinarias identificadas en el teclado -teclas de función, combinación de teclas u otras- se realizan con precisión y rapidez, siguiendo la estructura de las mismas con criterios de contextualización informática.</p> <p>CR 2.7. Los diferentes caracteres del terminal informático se localizan con agilidad y precisión, minimizando los errores cometidos, no superando un nivel de error del cinco por ciento o el mínimo exigido por la organización.</p> <p>CR 2.8. La posición del cuerpo, manos y muñecas para la</p>

	<p>grabación se sitúan, cumpliendo con exactitud las normas de higiene postural y ergonomía.</p> <p>CR 2.9. Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.</p>
<p>RP 3: Asegurar la corrección de los datos y textos grabados, verificándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante la utilización de reglas ortográficas y/o mecanográficas, a fin de entregar al destinatario un trabajo de calidad.</p>	<p>CR 3.1. Los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización, se aplican en el desarrollo del trabajo.</p> <p>CR 3.2. Los datos y textos grabados se verifican, con inmediatez y eficiencia, comparando carácter a carácter, y palabra a palabra, durante y/o con posterioridad al proceso de grabación, detectando los errores cometidos.</p> <p>CR 3.3. Los errores mecanográficos detectados se corrigen durante el desarrollo de la grabación, cambiando, sobrescribiendo o suprimiéndolos según sea más eficiente en cada momento.</p> <p>CR 3.4. La identificación de los errores y el cotejo posterior se realiza sobre el documento o copia del mismo, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos, garantizando la fiabilidad y calidad del proceso.</p> <p>CR 3.5. Los signos de puntuación y la división de palabras al final de renglón se corrigen, comprobando la correcta expresión y comprensión de los mensajes escritos, introduciendo o modificando los que sean oportunos, según las reglas ortográficas establecidas.</p> <p>CR 3.6. El uso de las abreviaturas y signos se verifican corrigiendo según las reglas ortográficas establecidas, si procede.</p> <p>CR 3.7. Los datos y textos contenidos en el documento o archivo verificado, se registran de acuerdo con el procedimiento establecido evitando que se transfiera accidentalmente la información no verificada.</p> <p>CR 3.8. Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.</p>

7.2.- TEMPORALIZACIÓN

Este módulo tiene asignadas 224 horas para su desarrollo.

El curso tiene una duración aproximada de 40 semanas, de las que lectivas son 37, por lo que quedan asignadas 7 horas semanales para este módulo.

1ª Evaluación: Semana 1 hasta semana 12.

2ª Evaluación: Semana 14 hasta semana 30.

3ª Evaluación: Semana 31 hasta semana 40.

	1º EVALUACION													2º EVALUACION													3º EVALUACION																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40								
Ud 1	■	■	■											VACACIONES DE NAVIDAD																																		
Ud 2				■	■	■	■	■																																								
Ud 3								■	■	■																																						
Ud 4											■	■	■																																			
Ud 5																		■	■	■																												
Ud 6																					■	■	■	■	■																							
Ud 7																																																
Ud 8																																																
Ud 9																																																
Ud 10																																																

7.3.- ORGANIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS Y OBJETIVOS

UNIDAD 1. COMPONENTES DE LOS EQUIPOS Y MATERIALES

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

1.- Hardware y software

- 1.1.- Clasificación del hardware
- 1.2.- Clasificación del software

2.- Arquitectura básica de un equipo informático

- 2.1.- La unidad central de proceso
- 2.2.- Tipos de memoria interno

3.- Componentes de un equipo informático

- 3.1.- Placa base
- 3.2.- El microprocesador
- 3.3.- El disco duro
- 3.4.- Las unidades de disco

4.- Funcionamiento del ordenador

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 2. LOS PERIFÉRICOS

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

1.- Concepto y características de los periféricos

1.1.- Características

2.- Partes generales de un periférico

3.- Clasificación de los periféricos

4.- Periféricos de entrada

4.1.- El teclado

4.2.- El ratón

4.3.- El escáner

4.4.- El joystick

4.5.- La webcam

4.6.- El micrófono

4.7.- El reconocedor de voz

4.8.- Otros periféricos de entrada

5.- Periféricos de salida

5.1.- El monitor

5.2.- La impresora

5.3.- Altavoces

5.4.- Trazador de gráficos (plotter)

6.- Periféricos de entrada/salida

6.1.- Periféricos de comunicación

6.2.- Periféricos de almacenamiento externo

7.- Conectores de equipos informáticos

7.1.- Conectores eléctricos o internos

7.2.- Conectores externos

8.- Detección y resolución de fallos en dispositivos periféricos

9.- Normas de seguridad en conexión y desconexión de equipos informáticos

9.1.- Pasos que deben seguirse en la desconexión y traslado de un equipo

9.2.- Pasos que deben seguirse en la conexión de un equipo

9.3.- Herramientas que deben utilizarse en el montaje de componentes periféricos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 3. CONOCIMIENTO BÁSICO DE SISTEMAS OPERATIVOS

OBJETIVOS

- Reconocer las características y funciones de un sistema operativo.
- Utilizar las ventanas y herramientas del sistema operativo Windows 7.
- Realizar operaciones básicas con carpetas y archivos y accesos directos.
- Reconocer cada una de las aplicaciones que incorpora Windows 7.

- Saber operar a través del menú Inicio o botón de Inicio.
- Utilizar la barra de herramientas para adecuar el equipo al trabajo que se va a realizar.

CONTENIDOS

1.- El sistema operativo

2.- Windows 7

- 2.1.- Características
- 2.2.- Instalación

3.- Entorno de trabajo

4.- El escritorio

- 4.1.- Personalizar el escritorio
- 4.2.- La barra de tareas

5.- El menú inicio

- 5.1.- Personalizar el menú inicio

6.- El explorador

- 6.1.- Apertura del explorador
- 6.2.- La ventana del explorador

7.- Programas predeterminados

8.- Elementos básicos de trabajo

- 8.1.- Archivo o fichero
- 8.2.- Carpeta o directorio
- 8.3.- Unidad
- 8.4.- Estructura de las carpetas

9.- Carpetas, archivos o accesos directos

- 9.1.- Crear carpetas y accesos directos
- 9.2.- Eliminar carpetas, archivos y accesos directos
- 9.3.- Copiar carpetas y archivos
- 9.4.- Mover carpetas y archivos
- 9.5.- Herramientas de recuperación de la información

10.- Windows 8

11.- Aplicaciones informáticas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Conocer los sistemas operativos más usados, en particular Windows 7 y Windows 8.
- Realizar la instalación y desinstalación de un sistema operativo.
- Conocer el entorno de trabajo.
- Manejar el menú de Inicio.
- Modificar el aspecto del escritorio.
- Dominar el uso del explorador.
- Identificar los distintos tipos de archivo informáticos.
- Conocer los procesos básicos para archivar documentos informáticos.
- Acceder a documentos previamente archivados.
- Elaborar registros digitales de manera ordenada y precisa.
- Crear carpetas en el explorador.
- Ordenar las carpetas de forma lógica.

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

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

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

- 1.1.- Ergonomía
- 1.2.- Adaptación ergonómica en el uso de equipos informáticos de sobremesa
- 1.3.- Riesgos ergonómicos en el uso de los ordenadores portátiles
- 1.4.- Adaptación ergonómica del área de trabajo

2.- Ergonomía ambiental

- 2.1.- Iluminación
- 2.2.- Ruido
- 2.3.- Color

3.- Salud postural

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

4.- Normativa vigente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 5. OPERATORIA DE TECLADOS (I)

OBJETIVOS

- Reconocer los diferentes tipos de distribución de teclas en un teclado.
- Distinguir los grupos de teclas en un teclado y sus funciones.
- Reconocer las distintas formas de conectar un teclado a un equipo informático.
- Distinguir las características tanto generales como específicas que posee un teclado.

- Aprender a utilizar métodos abreviados de teclado para realizar distintas operaciones de forma más rápida.
- Conocer cómo ajustar la velocidad de repetición de los caracteres del teclado para mejorar la destreza en la transcripción de textos.

CONTENIDOS

1.- El teclado extendido

- 1.1.- Conectores de teclado
- 1.2.- Conexión del teclado a un PC

2.- Configuración de un teclado

3.- Características generales de un teclado

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

4.- Tipos de teclado

- 4.1.- Según distribución de las teclas
- 4.2.- Atendiendo al número de teclas
- 4.3.- Según su forma física

5.- Composición y estructura de un teclado

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

6.- Métodos abreviados de teclado

7.- Aumentar la velocidad del teclado en Windows

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 6. OPERATORIA DE TECLADOS (II)

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

1.- Colocación de las manos en un teclado

2.- Transcripción de textos

- 2.1.- novoTyping
- 2.2.- Técnicas de velocidad y precisión de datos
- 2.3.- Técnicas de corrección de errores

3.- Recomendaciones para conseguir una buena velocidad en mecanografía

4.- Organización y mantenimiento del puesto de trabajo con equipos informáticos

- 4.1.- Planificar el proceso de grabación de datos
- 4.2.- Organización del tiempo de actividad, área de trabajo y documentos que grabar
- 4.3.- Programación de la actividad de grabación de datos

5.- Confidencialidad de la información

- 5.1.- Disponibilidad de los datos
- 5.2.- Procedimiento sancionador

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.
- Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.
- Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.
- Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5 % de errores.
- Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.
- Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.
- Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.
- Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.
- Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.

UNIDAD 7. PROCESADOR DE TEXTOS (I)

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

1.- Procesadores de textos. Estructura y funciones

- 1.1.- Introducción
- 1.2.- Abrir y cerrar el programa
- 1.3.- Interfaz de Word 2010
- 1.4.- La ayuda de la aplicación

- 1.5.- Operaciones con archivos
- 1.6.- Insertar texto y sobrescribir

2.- Aplicación de formatos en la edición de textos

- 2.1.- Fuente
- 2.2.- Párrafo
- 2.3.- Bordes y sombreados
- 2.4.- Listas numeradas y viñetas
- 2.5.- Tabulaciones
- 2.6.- Columnas periodísticas
- 2.7.- Corrección gramatical

3.- Elaboración de tablas

- 3.1.- Inserción y edición
- 3.2.- Desplazamientos
- 3.3.- Selección de celdas, filas, columnas y tabla
- 3.4.- Modificación del tamaño de filas y columnas
- 3.5.- Formato de tablas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 8. PROCESADOR DE TEXTOS (II)

OBJETIVOS

- Conocer la forma de insertar imágenes y fotografías desde nuestros archivos.
- Saber insertar formas y gráficos SmartArt.
- Poder insertar gráficos estadísticos con distintos formatos para comparar datos.
- Aprender a capturar imágenes de las pantallas activas.
- Conocer los distintos formatos de las imágenes.

- Saber manipular las imágenes.
- Conocer los distintos documentos más usuales en el trabajo administrativo.
- Aprender a crear plantillas de un documento.
- Realizar cartas de distribución masiva personalizadas.

CONTENIDOS

1.- Inserción de imágenes y otros objetos

- 1.1.- Imágenes
- 1.2.- Formas
- 1.3.- Gráfico SmartArt
- 1.4.- Insertar gráfico
- 1.5.- Captura

2.- Formato y resolución de imágenes

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

- 3.1.- Documentación oficial
- 3.2.- Comunicaciones breves
- 3.3.- Comunicaciones básicas externas
- 3.4.- Uso de plantillas

4.- Combinar documentos

- 4.1.- Correspondencia combinada
- 4.2.- Combinar correspondencia sin asistente
- 4.3.- Creación de sobres y etiquetas individuales

5.- Copias de seguridad del trabajo realizado

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 9. TRAMITACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

OBJETIVOS

- Identificar y clasificar documentos según sus características y contenido.
- Averiguar las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.
- Conocer las operaciones que se pueden realizar en un archivo digital.
- Archivar digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.
- Acceder a documentos archivados previamente.
- Conocer las medidas de seguridad en archivos digitales.
- Saber consultar una tabla de metadatos.

CONTENIDOS

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 10. LA IMPRESIÓN

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

- 1.- La impresora. Funcionamiento y tipos**
 - 1.1.- Puesta en marcha
 - 1.2.- Configuración de impresora
 - 1.3.- Componentes
 - 1.4.- Características
 - 1.5.- Tipos
 - 1.6.- Funcionamiento

1.7.- Mantenimiento

1.8.- Consumibles

2.- Impresión de documentos

2.1.- Proceso de impresión de documentos

2.2.- Especificaciones de impresión

2.3.- Configuración de página

2.4.- Formas de impresión

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

8.- ATENCIÓN AL CLIENTE

8.1 OBJETIVOS GENERALES 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.
- Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- 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.

8.2 UNIDADES DE COMPETENCIA ASOCIADAS

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC1329_1 y UC0970_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	Criterios de realización asociados
<p>RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención al clientes, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.</p>	<p>CR 1.1 La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior.</p> <p>CR 1.2 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y a la situación comercial establecida.</p> <p>CR 1.3 Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos, muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.</p>
<p>RP 2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.</p>	<p>CR 2.1 La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.</p> <p>CR 2.2 El pedido y la forma de entrega se comprueba que correspondan con lo reflejado en la orden de pedido.</p> <p>CR 2.3 La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y se formaliza el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.</p> <p>CR 2.4 El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.</p> <p>CR 2.5 Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad; se reflejan en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización.</p>
<p>RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las</p>	<p>CR 3.1 Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha</p>

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

UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP3: Transmitir y recibir, presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.</p>	<p>CR 3.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.</p> <p>CR 3.2 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.</p> <p>CR 3.3 La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.</p> <p>CR 3.4 Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación</p>

	<p>establecidos por las normas internas.</p> <p>CR 3.5 Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas u otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.</p> <p>CR 3.6 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando su comprensión por parte del interlocutor.</p> <p>CR 3.7 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.</p> <p>CR 3.8 Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.</p> <p>CR 3.9 Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.</p> <p>CR 3.10 La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.</p> <p>CR 3.11 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
--	---

8.3 TEMPORALIZACIÓN

Este módulo tiene asignadas 40 horas para su desarrollo.

El curso tiene una duración aproximada de 37 semanas, de las que son lectivas 32, por lo que quedan asignadas dos horas semanales para este módulo.

1.ª EVALUACIÓN → Semana 1 hasta semana 11.

2.ª EVALUACIÓN → Semana 12 hasta semana 25.

3.ª EVALUACIÓN → Semana 27 hasta semana 37.

	1.ª EVALUACIÓN										2.ª EVALUACIÓN										3.ª EVALUACIÓN																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
UD 1	■	■	■	■																																	
UD 2					■	■	■	■	■	■																											
UD 3											■	■																									
UD 4																					■	■	■	■	■	■											
UD 5																											■	■			■	■					
UD 6																																	■	■	■	■	■

8.4 PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD 1. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVOS

- Conocer qué es la comunicación y los elementos que intervienen en ella.
- Reconocer los factores clave para una comunicación clara y efectiva
- Identificar los distintos canales de comunicación con el cliente.
- Saber aplicar las técnicas de comunicación básicas a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de atención y trato a clientes.
- Adaptar actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.

- Entender la importancia de la claridad para una correcta recepción de los mensajes.

CONTENIDOS

1. Proceso de comunicación

1.1. Agentes y elementos que intervienen en el proceso de comunicación

1.1.1. Estrategias y pautas para una comunicación efectiva

1.1.2. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación

2. Canales de comunicación con el cliente

2.1. Barreras y dificultades comunicativas: internas, externas y fisiológicas

3. Comunicación verbal

3.1. Concepto

3.2. Componentes

3.3. Emisión y recepción de mensajes orales

3.4. Uso del lenguaje técnico en la atención al cliente

3.5. Técnicas para hablar en público correctamente

4. Motivación, frustración y mecanismos de defensa

5. Comunicación no verbal

5.1. Concepto

5.2. Componentes

5.3. La imagen personal

6. Empatía y receptividad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han reconocido los elementos que intervienen en una comunicación con el cliente.
- Se han examinado los factores clave para una comunicación clara y efectiva.
- Se han Identificado los distintos canales de comunicación con el cliente.

- Se han aplicado las técnicas de comunicación a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de atención y trato a clientes.
- Se ha obtenido información necesaria del cliente, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Se han adaptado actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.

UNIDAD 2. VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Conocer las funciones de los vendedores profesionales.
- Identificar las cualidades necesarias que debe poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión.
- Reconocer las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas.
- Distinguir las diferencias entre una demostración y una presentación de productos.
- Aprender cómo establecer y mantener una buena relación con los clientes.
- Identificar los diferentes tipos de presentación y de demostración que utilizan actualmente las empresas.
- Distinguir las diferencias existentes entre publicidad e información.

CONTENIDOS

1. El vendedor profesional

- 1.1. Concepto y funciones
- 1.2. Tipos de vendedor
- 1.3. El perfil del vendedor profesional
 - 1.3.1. Actitudes personales
 - 1.3.2. Conocimientos del vendedor
 - 1.3.3. Cualidades y aptitudes para la venta

2. Actuación del vendedor profesional

- 2.1. Modelos de actuación: estilos de comunicación

2.1.1. Tipos

2.2. Relación con los clientes

2.2.1. Factores que afectan a la relación vendedor-cliente

2.2.2. Reglas para lograr un buen servicio de atención al cliente

3. Exposición de las cualidades de los productos y servicios

3.1. La presentación de productos y servicios

3.1.1. Concepto

3.1.2. Tipos de presentación

3.1.3. Aplicaciones de presentación

3.2. Demostración del productos

3.2.1. Concepto

3.2.2. Tipos de demostración

3.2.3. Demostraciones ante un pequeño y un gran número de interlocutores

3.2.4. Ventajas e inconvenientes de la demostración

3.2.5. Diferencias entre información y publicidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han analizado las funciones de los vendedores profesionales.
- Se han identificado las cualidades necesarias que deben poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión.
- Se han reconocido las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas.
- Se ha distinguido entre una demostración y una presentación de productos.
- Se ha diferenciado entre publicidad e información.

UNIDAD 3. LA VENTA Y SU DESARROLLO

OBJETIVOS

- Conocer las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas para aumentar y mejorar sus resultados.
- Identificar cada una de las fases que integran el proceso de venta.
- Reconocer cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas.
- Estudiar cada uno de los diferentes tipos de servicios que utilizan las empresas en la fase posventa.
- Valorar la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta.
- Distinguir los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista

CONTENIDOS

1. Técnicas de venta

- 1.1. Concepto
- 1.2. Características generales de las técnicas de venta
- 1.3. Tipos de técnicas de venta

2. Preparación de la venta

- 2.1. Tareas incluidas en la preparación de la venta

3. Proceso de venta

- 3.1. Concepto
- 3.2. Fases

4. Servicios posventa

- 4.1. Tipos de posventa
 - 4.1.1. Servicios posventa en relación con los productos
 - 4.1.2. Servicios posventa a los clientes

5. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han reconocido las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas para aumentar y mejorar sus resultados.
- Se han diferenciado los tipos de presentación y de demostración que utilizan las empresas.
- Se ha identificado cada una de las fases que integran el proceso de venta.
- Se ha valorado la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta.
- Se ha reconocido cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas.
- Se ha informado a los clientes de los tipos de servicios y características que ofrece la empresa, especialmente de las calidades esperables.
- Se ha distinguido los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

UNIDAD 4. INFORMACIÓN AL CLIENTE (I)

OBJETIVOS

- Reconocer las diferentes tipologías de clientes.
- Adecuar el tratamiento a los clientes en función de su tipología.
- Asesorar al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita.
- Solicitar al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
- Diferenciar clientes de proveedores, y estos del público en general.
- Distinguir información de publicidad.

CONTENIDOS

1. Tipología de clientes y su relación con el servicio de atención al cliente

1.1. El cliente 2.0

1.2. Los tipos de clientes y su relación con la prestación del servicio

1.3. La presentación de servicio de atención al cliente

2. Roles, funciones y objetivos del profesional de ventas

2.1. Funciones y objetivos del profesional de ventas

2.2. Roles del vendedor. Relación cliente-profesional

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han reconocido las diferentes tipologías de público.
- Se han diferenciado clientes de proveedores, y estos del público en general.
- Se han reconocido las diferentes tipologías de clientes.
- Se ha diferenciado información de publicidad.
- Se ha adecuado el tratamiento a los clientes en función de su tipología.
- Se ha asesorado al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita.
- Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

UNIDAD 5. INFORMACIÓN AL CLIENTE (II)

OBJETIVOS

- Adecuar el producto o servicio a las necesidades y deseos del cliente.
- Informar al cliente de las características del producto o servicio ofrecido.
- Trasmistir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Tomar nota de las objeciones presentadas por los clientes, que recibirán el tratamiento oportuno en cada caso.
- Mantener en todo momento el respeto hacia el cliente.
- Procurar la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

CONTENIDOS

1. Las necesidades y los gustos del cliente

1.1. Criterios de satisfacción de necesidades

1.1.1. Estímulos externos

1.1.2. Factores internos

2. La fidelización del cliente

2.1. Ventajas de la fidelización de clientes

2.2. Programas de fidelización de clientes

2.2.1. Nuevas tendencias en los programas de fidelización

3. Las objeciones de los clientes y su tratamiento

3.1. Técnicas para el tratamiento de las objeciones

4. Las nuevas tecnologías en la información al cliente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha solicitado información al cliente sobre sus necesidades y deseos de productos y/o servicios.
- Se ha informado al cliente de las características del producto o servicio ofrecido.
- Se ha transmitido la información, al cliente, con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Se han tomado nota de las objeciones presentadas por los clientes, que recibirán el tratamiento oportuno en cada caso.
- Se ha mantenido, en todo momento, el respeto hacia el cliente.
- Se ha procurado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

UNIDAD 6. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

OBJETIVOS

- Identificar los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Distinguir cada una de las fases que comprende el procedimiento de quejas y reclamaciones.
- Identificar las herramientas informáticas utilizadas en la gestión de reclamaciones.
- Conocer la normativa legal en materia de protección de datos.
- Aplicar la normativa relativa a la protección del consumidor en los ámbitos europeo y nacional.

CONTENIDOS

1. Reclamaciones y quejas

1.1. Definición y diferencias

2. Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones

3. Gestión de quejas y reclamaciones

3.1. Características del proceso de negociación

3.1.1. Perfiles de clientes, consumidores y usuarios en las quejas en las quejas y reclamaciones

3.1.2. Elementos formales de una reclamación

3.1.3. Departamento gestor

3.2. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones y quejas

4. Proceso de reclamación

4.1. Trámites y documentación

5. Documentación y pruebas en una reclamación

5.1. Hojas de reclamación

5.2. Complimentación

5.3. Plazo

6. Utilización de herramientas informáticas en la gestión de reclamaciones

7. Normativa legal en materia de protección de datos

8. Protección del consumidor y usuario

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 el nivel de probabilidad de modificación esperable.
- Se han identificado los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Se han distinguido cada una de las fases que comprende el procedimiento de quejas y reclamaciones.
- Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una queja o reclamación por escrito, si fuere necesario.
- Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- Se han identificado las herramientas informáticas utilizadas en la gestión de reclamaciones.
- Se ha conocido la normativa legal en materia de protección de datos.
- Se ha aplicado la normativa relativa a la protección del consumidor en los ámbitos europeo y nacional.

8.5 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 comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

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

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

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

EVALUACIÓN

A) TIPO DE EVALUACIÓN

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

B) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación son los expuestos para cada unidad didáctica.

C) NATURALEZA DEL INSTRUMENTO 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.

D) CRITERIOS DE CORRECCIÓN

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

OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

Identificar las principales fases del proceso de comunicación telemática de la información determinando la secuencia de operaciones para el envío de correos electrónicos y mensajes de fax para transmitir documentos.

Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.

Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos, controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.

Utilizar procedimientos de encuadernación preparando y controlando los equipos disponibles para realizar el encuadernado básico de documentos.

Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería, identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.

Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.

Identificar los procedimientos de control establecidos por la normativa de protección de datos o por la empresa describiendo las medidas y precauciones para mantener la confidencialidad.

Respetar las diferencias, afianzar los cuidados y la salud corporal para favorecer el desarrollo personal y social.

Valorar críticamente los hábitos sociales relacionados con la salud, el consumo, el cuidado de los seres vivos y el medio ambiente, contribuyendo a su conservación y mejora.

Desarrollar y consolidar hábitos de disciplina, estudio y trabajo individual y en equipo, para una realización eficaz de las tareas de aprendizaje, y como medio de desarrollo personal.

Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida, para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias, tanto de la actividad profesional como de la personal.

Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas, y como medio de desarrollo personal.

Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral, con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

9.- METODOLOGÍA

La metodología a utilizar será en todo momento activa y participativa, haciendo que el alumno intervenga en su aprendizaje. El proceso de enseñanza dependerá del contenido de cada una de las unidades, pero en general responderá al siguiente esquema:

Explicaciones teóricas del profesor.

Utilización de terminología técnica; progresión de conceptos procurando que el alumno comprenda la relación entre la realidad práctica y los conceptos teóricos, de manera que adquieran unos fundamentos aplicables con carácter general.

Búsqueda de información.

En aquellas unidades en que sea factible se encargará a los alumnos que busquen información a través de páginas Web.

Realización de cuestiones teóricas.

Con la finalidad de que el alumno lea el material ofrecido se podrán realizar exámenes teóricos de la materia. En su realización se fomentará que los alumnos usen el diccionario cuando figuren en los textos palabras que no conozcan.

Ejercicios y supuestos prácticos.

Supondrán la mayor parte del trabajo por parte del alumno. Serán preparados de menor a mayor dificultad, y estarán encaminados a descubrir la relación de la teoría con la realidad y a poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Trabajos individuales y/o en grupo.

En función de la unidad, se podrán proponer trabajos que serán realizados de forma individual o en grupo.

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

9.- RECURSOS

Aula polivalente: 40m2

22 alumnos/as

Anexo al aula polivalente para montaje de máquinas y equipos de oficina 20

Aula polivalente dotada de PCs instalados en red, cañón de proyección e internet. Medios audiovisuales. PC para el Profesor.

Mobiliario de aula.

Dispositivos de almacenamiento de datos, pendrives, discos duros portátiles, CD y DVD.

Licencias de sistema operativo.

Licencia de uso de aplicaciones informáticas generales: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, correo electrónico, cortafuegos, antivirus.

Anexo al aula polivalente para montaje de máquinas y equipos de oficina dotada de: Impresora. Escáner. Cañón de proyección. Pantalla de proyección. Reproductor audiovisual. Muebles y material diverso de oficina: archivos de documentación convencionales, carpetas de archivo, grapadoras, taladros, tijeras, papel, etiquetas. Teléfono, centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones. Fotocopiadora. Encuadernadora.

10.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La mejor manera de atender a la diversidad y de prevenir problemas de aprendizaje es la de establecer una programación que sea sensible a las diferencias y que favorezca la individualización de la enseñanza.

Según qué contenidos o materias, unos alumnos/as tienen mayor facilidad o dificultad para aprender que otros. De este modo, podemos encontrar alumnos y alumnas que les cuesta mucho avanzar en los aprendizajes y alumnos/as que aprenden con suma facilidad.

Para ello debemos contar con el asesoramiento del Departamento de Orientación del Centro y por la propia Administración Educativa.

En este sentido, se entiende como atención a la diversidad toda aquella actuación educativa que esté dirigida a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales, étnicas, de inmigración y de salud del alumnado.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación establece la atención a la diversidad como principio básico del sistema educativo (art.1 LOE) para atender a una necesidad que abarca a todas las etapas educativas y a todos los alumnos.

En este marco normativo nuestra actuación se centrará básicamente en:

- Atención a la diversidad de ritmos, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado. Para ello plantearemos actividades de refuerzo y ampliación. Actividades que hemos desarrollado en el apartado referido a las actividades de enseñanza aprendizaje.

Para dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado al que hemos hecho referencia anteriormente y con los que me encontraré inevitablemente en todos los cursos, estableceré dos tipos de actividades concretas, unas serán de refuerzo y otras de ampliación, en concreto:

- Si se aprecia la existencia de alumnos con un ritmo más acelerado de aprendizaje, se les propondrá actividades de ampliación, que generalmente consistirán en la realización de alguna investigación referente a los contenidos que se estén trabajando para motivar a estos alumnos y que se impliquen en su proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Si se aprecia alumnos con posibles dificultades de aprendizaje (ritmo más lento), se les propondrá la realización de actividades de refuerzo, que los introduzca en los contenidos de la materia y les ayude a seguir el ritmo de la clase con menor dificultad.

11.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

11.1.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS MÉRITOS DEL ALUMNADO PARA SUS CALIFICACIONES TRIMESTRALES Y FINALES.

11.1.1.- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

a) Pruebas escritas y orales sobre los contenidos de cada módulo. Los alumnos que copien durante estas pruebas por cualquier medio, perderán automáticamente el derecho a la evaluación continua y podrán examinarse a final de curso mediante una prueba final con todo el currículum del módulo.

b) Realización de ejercicios “obligatorios” de las diferentes materias.

c) Notas de clase, en las mismas se tendrá en cuenta:

- La actitud y el trabajo diario del alumnado durante la clase. Asistencia, puntualidad y comportamiento durante la misma.

- La expresión oral del alumnado, a través de sus intervenciones en el aula, en las puestas en común del trabajo de los equipos, coloquios, debates...

- Expresión escrita en trabajos, controles, así como la ortografía y presentación de los mismos.

- Los trabajos realizados por el alumnado tanto individualmente como en equipo (ejercicios de simulación, etc.)

- Los proyectos de investigación, individuales o en grupo, teniendo en cuenta si se utiliza información de primera mano, y si abordan aspectos relacionados con el entorno del alumnado.

11.1.2.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Para obtener una calificación positiva en cada evaluación se debe haber obtenido una valoración positiva en la nota de evaluación al haber obtenido una puntuación igual o superior a 5 en cada uno de los instrumentos de evaluación definidos en los apartados a), b) y c) del punto 11.1.

La nota de la evaluación está compuesta por:

- a) 80%: Nota media de las calificaciones obtenidas en los instrumentos de evaluación de los apartados a) (60%) y b) (20%) del punto 11.1.

- b) 20%: Calificación obtenida en el instrumento de evaluación del apartado c) del punto 11.1.

11.2.- FALTAS DE ASISTENCIA

A) INJUSTIFICADAS

En caso de un número de faltas injustificadas superior al 20% de las horas de cada módulo, dará lugar a la pérdida de la evaluación continua. En este caso el alumnado

sólo tendrá derecho a ser evaluado al final de curso mediante una prueba final con todo el currículum del módulo, para superar dicho módulo se tendrá que obtener una calificación de 5, pudiendo obtener como máximo la puntuación de 8.

B) JUSTIFICADAS

- En caso de faltas justificadas (motivos laborales): Se acuerda justificar las faltas de asistencia de aquellos alumnos que faltan de manera esporádica por estar trabajando pero que siguen el ritmo y marcha general del resto de sus compañeros. En este caso deberán presentar una copia del contrato o certificado de la empresa al Tutor y otra en Jefatura de Estudios.

- En caso de faltas justificadas, por motivos distintos a los recogidos en el párrafo anterior, enfermedad, guardia y custodia de menores-mayores, dificultades de accesibilidad al centro, se justificarán mediante documento oficial del organismo competente en el centro. En otros casos será el Tutor el que aplique los criterios que se acuerden en departamento para dicho caso. En las programaciones de cada módulo, se propondrán actividades de recuperación de dichas faltas de asistencia para los casos anteriormente mencionados.

12.- ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES

Las actividades extraescolares están planteadas en colaboración con los Ciclos Formativos de Grado Medio de nuestro Centro, participando activamente en cuántas actividades se planteen que supongan un aliciente para los discentes y completen su grado de formación.

Los objetivos que se plantean con estas actividades son las de su integración con otros grupos de alumnos y profesores del Centro con los que no tienen la oportunidad de tratar a lo largo del curso. Las visitas suponen, además de un acicate importante en sí mismas, una fuente de aprendizaje en contacto con el medio que les rodea.

Por otra parte supone un contacto entre profesores y alumnos fuera del ambiente del centro que, indudablemente, crea lazos que de otra forma sería menos natural que se produjesen.

13.- SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

Está programación será revisable en cualquier momento del curso académico y a la vista de su evaluación, y en todo caso, se revisará a la finalización de cada trimestre para comprobar su adecuación al curso. Esto servirá para ir constatando el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos y la adecuación de la metodología utilizada de cara a la diversidad de intereses, motivaciones y necesidades que pueda presentar el alumnado, realizando una revisión de la programación anual cuando resulte necesario. Todo ello influirá en la planificación del próximo año.

Los aspectos de la programación que se someterán a seguimiento son:

- Los objetivos: concreción de los mismos y adecuación a las Finalidades Educativas expresadas en el Proyecto de Centro.
- Los contenidos de aprendizaje: selección de los contenidos de acuerdo con los objetivos planteados, secuenciación a lo largo de las etapas y en las unidades didácticas en las que se ha temporalizado la actividad docente, adecuación a la madurez, capacidad y conocimientos previos del alumnado, significatividad y funcionalidad de los mismos.
- Las actividades docentes: programación de actividades que favorecen la intervención de los alumnos y sirven para una construcción de los aprendizajes, atendiendo a la diversidad de capacidades, intereses y motivaciones del alumnado, coherencia de las actividades propuestas con la línea metodológica que se haya considerado más adecuada a cada aprendizaje, diseño y aplicación de unas actividades diversificadas para favorecer los distintos ritmos de aprendizaje, etc.
- El clima y las relaciones en el aula: interacciones que se producen en el grupo, situaciones en que esas interacciones perturban el clima del aula y los procesos de aprendizaje, autonomía de los alumnos y socialización en el grupo, adecuación de la organización espacial y de los agrupamientos a las características del grupo y del trabajo que se realiza.
- Los medios y recursos.
- El sistema de evaluación que se aplica para valorar al alumnado, así como el propio sistema de evaluación de la práctica docente.
- El funcionamiento del departamento, sus métodos de trabajo, planes de actuación y coordinación.
- Los canales y procedimientos establecidos para facilitar el flujo de la información y la comunicación entre los componentes de la comunidad escolar.

14.- BIBLIOGRAFÍA

- Ley Orgánica 2/2006, de Educación de 3 de Mayo –LOE-(Modificada por la LOMCE “Ley Orgánica para la Mejora de la Calidad Educativa 8/2013,9 de diciembre)
- Ley de Educación de Andalucía, 17/2007 – LEA-
- R.D. 1147/2011 del 29 de julio, por la que se establece la ordenación general de la Formación Profesional específica del sistema educativo
- Ley Orgánica 5/2002, de 10 de junio de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- R.D. 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el catálogo nacional de cualificaciones profesionales.
- R.D. 1228/2006, de 27 de octubre, por el que se complementa el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de determinadas cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional.
- R.D.107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Administración y Gestión.
- Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial en la comunidad autónoma de Andalucía.
- ANTÚNEZ. S y otros. Del proyecto educativo a la programación de aula. Graó. Barcelona, 1992.
- ÁLVAREZ, L. Proyecto Educativo, Proyecto Curricular y Programación de Aula. SM. Madrid, 1995.
- REY, R; SANTAMARÍA, J.M. El proyecto educativo de centro: de la teoría a la acción educativa. Escuela Española, Madrid, 1992.
- RODRÍGUEZ, J.A. El proyecto educativo: Elementos para su diseño. Alambra, Longman, Madrid, 1992.
- PABLO, P. Secuencia y Organización de contenidos. Alambra-Longman, Madrid, 1993.
- VALLS, E. Los procedimientos: Aprendizaje, enseñanza y evaluación. ICE/HOSORI. Barcelona, 1993

- Cuaderno de evaluación en ciclos formativos de F.P. Específica, CEC Junta de Andalucía, 1996.
- Guía Didáctica para el Desarrollo Curricular de la Formación Profesional Específica, CEC Junta de Andalucía, 1998.
- ORDEN ECI/2755/2007, de 31 de julio, por la que se regulan los programas de cualificación profesional inicial que se desarrollen en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación y Ciencia.
- Orden de 24 de junio de 2008 por la que se regulan los programas de cualificación profesional inicial.
- RESOLUCIÓN de 1 de septiembre de 2008, de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, por la que se establece el perfil profesional de Auxiliar de Gestión Administrativa y el currículo de los módulos específicos del Programa de Cualificación Profesional Inicial correspondiente.
- Manuales básicos para los módulos específicos de distintas editoriales como Editex y Paraninfo.