

PROGRAMACIÓN FORMACIÓN
PROFESIONAL BÁSICA DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2º FPB

CURSO 2017/2018

I.E.S LAS VIÑAS

ÍNDICE

1.- Normativa legal a tener en cuenta

2.- Introducción

3.-Ubicación contextual

4.-Entorno profesional

5.-Objetivos

6.-Aplicaciones Básicas de Ofimática

6.1 Objetivos generales del módulo

6.2 Unidades de competencia asociadas

6.3 Temporización

6.4 Programación de las unidades de trabajo

6.5 Metodología

6.6 Evaluación

7.-Preparación de Pedidos y Venta de Productos

7.1 Objetivos generales del módulo

7.2 Unidades de competencia asociadas

7.3 Temporización

7.4 Programación de las unidades de trabajo

7.5 Metodología

7.6 Evaluación

8.-Archivo y Comunicación

8.1 Objetivos generales del módulo

8.2 Unidades de competencia asociadas

8.3 Temporización

8.4 Programación de las unidades de trabajo

8.5 Metodología

8.6 Evaluación

9.- prevención de riesgos laborales

10. Atención a la Diversidad

11. Evaluación

12. Recuperación

13. Actividades extraescolares

14. Seguimiento y revisión

15. Bibliografía

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA 2º FPB DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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> <ul style="list-style-type: none">• 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
<p>Normativa</p>	<p><u>REAL DECRETO 356/2014</u>, 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 (BOE 29-05-2014). (11,6 Mb)</p> <p><u>INSTRUCCIONES DE 22 DE MAYO DE 2014</u> 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>

**referente a la
Formación
Profesional**

[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).

[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).

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 2017-2018 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 sociolaboral y educativa

La concreción y el desarrollo de una FPB se hará 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, . 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 S.O. 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 Equipos e instalaciones Electrotécnicas.
 - CFGS de Vitivinicultura.
 - FPB de servicios administrativos
 - FPB de electricidad
- **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:
 - 9 Alumnos de 15 a 18 años.
 - 7 provienen de 1º de FPB y dos son repetidoras una de ellas solo hace FCT
 - Todos los alumnos/as fracasaron en algunos cursos de la ESO, sin embargo lograron superar 1º FPB 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 muy bueno

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.

5. OBJETIVOS

Podíamos decir que son la “brújula” que guía el proceso de enseñanza y aprendizaje, de manera que no tienen porqué 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. APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA

6.1 OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

- Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- 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.
- 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

6.2 UNIDADES DE COMPETENCIA ASOCIADAS

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0974_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
RP 1: Tratar documentos a partir de originales o borradores, utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos o presentaciones, a fin de ajustar los formatos de forma rigurosa, de acuerdo con las instrucciones recibidas y las normas de imagen corporativa.	<p>CR 1.1 La información a transcribir se comprueba, a través de las herramientas de búsqueda, que no está guardada en otro documento, archivo o ubicación, evitando duplicidades.</p> <p>CR 1.2 El documento a transcribir se crea nombrándolo de forma fácilmente identificable y clasificable, a partir de plantillas disponibles en su caso, con el formato y en el lugar requerido, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de su rápida localización —terminal del usuario, red u otros—.</p> <p>CR 1.3 Los formatos de las páginas se establecen definiendo los márgenes, dimensiones y orientación, encabezados y pies de página, encolumnados, bordes, sombreados u otros, y ajustándose a los originales.</p> <p>CR 1.4 Los formatos y estilos de los caracteres empleados en el documento se ajustan al original, definiendo el tipo, tamaño y color de la letra, espacios entre caracteres, estilo, efectos especiales u otros.</p> <p>CR 1.5 Los formatos de los párrafos se adecuan a los del original en cuanto a su alineación, sangría, numeración, viñetas, interlineados, tabulaciones, bordes, sombreados u otras características de los mismos.</p> <p>CR 1.6 Las ilustraciones de los documentos —imágenes, dibujos, cuadros de texto, gráficos, expresiones matemáticas, diagramas u otros— se insertan en la posición adecuada, ajustando sus características a los originales y siguiendo las normas de imagen corporativa.</p> <p>CR 1.7 La corrección de los documentos se comprueba a través de las herramientas informáticas disponibles, modificándolos, en su caso, de acuerdo con el procedimiento establecido.</p> <p>CR 1.8 La impresión de los documentos se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido y los protocolos de las impresoras instaladas, asegurando la calidad en cuanto a distribución del texto, numeración, orden y orientación de las páginas, u otros criterios de impacto ambiental marcados por la organización.</p> <p>CR 1.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.</p>

<p>RP 2: Elaborar tablas y gráficos según la documentación aportada, utilizando aplicaciones informáticas de hoja de cálculo u otras, con el fin de obtener los resultados esperados en base a las instrucciones recibidas.</p>	<p>CR 2.1 Los formatos de las hojas se establecen en función de la documentación aportada y las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 2.2 Las hojas de cálculo a elaborar se crean, clasificándolas con nombres fácilmente identificables y clasificables, y guardándolas en el formato y en el lugar — terminal del usuario, red u otros— requerido.</p> <p>CR 2.3 Los datos transcritos se presentan utilizando los formatos de caracteres, celdas y rangos, así como los tipos de datos —texto, numérico, fecha, hora, u otros— de forma correcta, teniendo en cuenta el objeto del documento.</p> <p>CR 2.4 Las fórmulas y funciones básicas empleadas en las hojas de cálculo se utilizan con precisión, comprobando los resultados obtenidos.</p> <p>CR 2.5 Los gráficos estándar obtenidos, en su caso, se insertan con el formato, color y un título representativo, utilizando los rangos de datos precisos con el fin de visualizar los datos de la hoja de cálculo de forma exacta, rápida y clara.</p> <p>CR 2.6 Los datos integrados en las hojas de cálculo se organizan ordenándolos y filtrándolos con las herramientas informáticas adecuadas, asegurando su manejabilidad.</p> <p>CR 2.7 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades adecuadas para su posterior impresión.</p> <p>CR 2.8 Las medidas de seguridad, confidencialidad y protección fijadas por la organización se aplican con rigurosidad, estableciendo las contraseñas y controles de accesos precisos en las celdas, hojas y libros convenientes.</p>
<p>RP 3: Obtener los documentos de trabajo a través de las utilidades informáticas disponibles, para transmitirlos a destinatarios internos con eficacia en el formato, cantidad y calidad requeridos, siguiendo las instrucciones recibidas y respetando las normas de protección medioambiental.</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 Las opciones de impresión —número de páginas, orden de impresión, páginas por hoja, otras— se configuran de acuerdo con las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.</p> <p>CR 3.3 La impresión de los contenidos de las bases de datos a través de tablas u otros, se realiza utilizando los elementos de impresión de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 3.4 La documentación recuperada y/o elaborada se imprime con precisión a través de las correspondientes aplicaciones informáticas o equipos ofimáticos disponibles,</p>

respondiendo a solicitud.

CR 3.5 Los documentos requeridos se facilitan en el formato —ampliaciones, reducciones, otros—, número, plazo y procedimiento establecidos.

CR 3.6 El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los equipos de impresión se realizan periódicamente siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza.

CR 3.7 Las aclaraciones necesarias ante las dudas planteadas en la obtención y transmisión de documentos, los recursos necesarios o, en su caso, la reposición de los equipos de impresión se solicitan a los responsables designados de manera asertiva, expresando de forma clara y precisa las razones que justifican la petición y eligiendo el momento y condiciones favorables.

CR 3.8 La comunicación interpersonal efectiva en la actividad de obtención y transmisión de documentos e información se realiza, cuando proceda, de forma clara y concisa, con asertividad y respeto hacia los demás, asegurando la corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación.

CR 3.9 Las incidencias surgidas en el desarrollo de la actividad se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control de sus propias emociones, solicitando o aportando las aclaraciones oportunas que faciliten su resolución.

CR 3.10 Las utilidades de mensajería informática interna disponibles se utilizan de acuerdo con sus manuales de uso, transmitiendo los documentos requeridos, y asegurando su recepción.

CR 3.11 Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información obtenida y transmitida se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

6.3 TEMPORALIZACIÓN

El curso tiene una duración aproximada de 37 semanas, de las que lectivas son 31, por lo que quedan asignadas siete horas semanales para este módulo.

1.ª EVALUACIÓN → Semana 1 hasta semana 12.

2.ª EVALUACIÓN → Semana 13 hasta semana 27.

3.ª EVALUACIÓN → Semana 28 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			
UT 1	█	█	█	█																																				
UT 2					█	█	█	█																																
UT 3									█	█	█	█																												
UT 4												█						█	█	█																				
UT 5																			█	█	█	█																		
UT 6																									█	█	█	█												
UT 7																																				█	█	█	█	
UT 8																																					█	█	█	█

UNIDAD 1. TRAMITACIÓN DE INFORMACIÓN EN LÍNEA

OBJETIVOS

- Identificar y clasificar las distintas redes informáticas a las que se puede acceder.
- Diferenciar los elementos que forman los distintos tipos de redes.
- Saber cómo acceder a documentos archivados a través de la intranet.
- Ser capaces de acceder a la información contenida en internet.
- Localizar documentos utilizando herramientas de búsqueda de internet.
- Conocer los servicios de la nube

CONTENIDOS

1. Red informática

1. Definición
2. Tipos de redes informáticas
3. Elementos necesarios para implantar una red informática
4. Ventajas y desventajas de trabajar en red

2. Intranet y extranet

1. Conceptos
2. Comparativa intranet-extranet
3. Funcionamiento de una intranet

3. Internet

1. Elementos y funcionamiento
2. Ventajas y desventajas
3. Navegadores o *browsers*
4. Buscadores
5. Servicios
 1. Servicios de comunicación
 2. Servicios o herramientas de acceso a la información disponible

6. Fiabilidad de la información
7. Alojamiento web (*web hosting*)
8. Almacenamiento en la nube (*cloud storage*)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.
- Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.
- Se ha sabido acceder a la información a través de internet, intranet y otras redes de área local.
- Se han localizado documentos utilizando herramientas de internet.
- Se ha sabido sustituir y recuperar archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos («la nube»).
- Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a la búsqueda en internet de documentos, imágenes o páginas propuestas por los docentes, utilizando los medios disponibles, realizar las siguientes comprobaciones:
 - Que se ha obtenido y organizado la información requerida en intranet o internet, de acuerdo con la instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos, utilizando los medios electrónicos disponibles.
 - Que los criterios de búsqueda en la red se utilizan eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.
 - Que la información requerida de internet u otras fuentes legales y éticas se obtiene con agilidad, utilizando distintas herramientas de búsqueda de fiabilidad contrastada —buscadores, índices temáticos, agentes de búsqueda u otros—.
 - Que los datos obtenidos se trasladan mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias, creando los documentos intermedios que permitan su posterior utilización, y aplicando los sistemas de seguridad establecidos.
 - Que las operaciones de limpieza y homogeneización de los resultados de la búsqueda se realizan corrigiendo los errores detectados —eliminando valores sin sentido o registros duplicados, asignando o codificando valores por defecto, u otros según las instrucciones recibidas—.

- Que la información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, se archiva y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.
- Que se han respetado las normas de seguridad y privacidad en el acceso y búsqueda de la información disponible en la red, interna o externa.

UNIDAD 2. BUSQUEDA ACTIVA EN REDES INFORMÁTICAS

OBJETIVOS

- Conocer la importancia de la comunicación a través de las redes sociales.
- Identificar las ventajas y desventajas de la utilización de las redes sociales.
- Distinguir los servicios que nos ofrecen las redes sociales.
- Conocer las normas de *netiqueta* que se debe cumplir al utilizar las redes sociales.
- Ser conscientes de los peligros del abuso de las redes sociales.
- Saber para qué utilizan las empresas las redes sociales.

CONTENIDOS

1. Redes sociales

1. Tipos de redes sociales
2. La web 2.0
 1. Ejemplos de iniciativas web 2.0
3. Las principales redes sociales
 1. YouTube
 2. Facebook
 3. Twitter
 4. Tuenti
 5. Google+
4. Otras redes sociales

2. *Netiqueta* en las redes sociales

3. Problemas causados por las redes sociales

4. Comunicación institucional en las redes sociales

5. Utilización de las redes sociales en las empresas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha accedido a información a través de las redes sociales.
- Se han conocido y respetado las normas de *netiqueta* que se debe cumplir al utilizar las redes sociales
- Se han localizado documentos utilizando herramientas de las redes sociales.
- Se ha comprobado la veracidad de la información localizada a través de las redes sociales.
- Se ha sabido la utilidad de las redes sociales para las empresas.
- Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de internet en general para la realización de trámites administrativos.
- Se han conocido los peligros del abuso de las redes sociales

UNIDAD 3. MENSAJES POR CORREO ELECTRÓNICO

OBJETIVOS

- Utilizar el correo electrónico para enviar y recibir mensajes.
- Adjuntar documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico.
- Organizar los mensajes de correo electrónico aplicando criterios de prioridad, importancia y seguimiento, entre otros, en el envío de información, siguiendo pautas prefijadas.
- Comprobar las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información, siguiendo pautas prefijadas.

CONTENIDOS

1. El correo electrónico

1. Elementos del correo electrónico

2. Configuración del correo electrónico
2. **Envío y recepción de correos electrónicos**
 1. Envío de correos electrónicos
 2. Recepción de correos electrónicos
 3. Respuesta y reenvío de correos electrónicos
- 2.3.1. Reenvío de correos electrónicos
3. **Organización y archivo de los mensajes**
 1. Filtrado de mensajes
 2. Impresión de mensajes
4. **Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
 - Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.
 - Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico.
 - Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento, entre otros, en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.
 - Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.
-

UNIDAD 4. COMUNICACIÓN CORPORATIVA POR CORREO ELECTRÓNICO

OBJETIVOS

- Identificar los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- Utilizar el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.
- Emplear las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información, entre otras cosas.
- Organizar la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

CONTENIDOS

1. **Procedimientos de comunicación interna y externa por correo electrónico**
2. **Agenda de contactos del correo electrónico**
 1. Crear e importar contactos en la agenda del correo electrónico
 2. Editar, eliminar y combinar contactos
 3. Sincronización contactos
 4. Los grupos de correo
3. **Tareas, notas, calendario y otras herramientas de planificación de trabajo**
 1. Tareas, reuniones, citas y notas del correo electrónico
 1. Tareas en Google Gmail
 2. Tareas, reuniones, citas y notas en Microsoft Outlook
 2. El calendario del correo electrónico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.

- Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras.
- Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.
- Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.
- Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

UNIDAD 5. ELABORACIÓN DE HOJAS DE CÁLCULO (I)

OBJETIVOS

- Saber abrir, guardar, cerrar y recuperar un libro en formato Excel.
- Conocer la estructura de una hoja de cálculo.
- Crear libros utilizando fórmulas básicas.
- Dar formato a las celdas, columnas, filas y tablas.
- Saber aplicar autoformato a las tablas.
- Aprender a realizar series con autorrelleno.

CONTENIDOS

- 1. Programas de elaboración de hojas de cálculo**
 1. Introducción
 2. Aspectos básicos de Excel 2010
 1. Abrir el programa
 2. Cerrar el programa
 3. Interfaz del programa
 4. Nomenclatura utilizada en Excel
 5. Ayuda de la aplicación
 6. Opciones de visualización
 7. Desplazamiento mediante el teclado y el ratón
 8. Creación y almacenamiento de un libro
- 2. Escritura de la hoja de cálculo: celdas, hojas y libros**
 1. Formato de celdas

2. Introducción de datos
 1. Tipos de datos
 2. Selección, edición, copiado y borrado de celdas
3. Filas y columnas
4. Hojas
 1. Formato condicional
 2. Autoformatos y estilos predefinidos
3. **Utilización de fórmulas y de funciones**
 1. Fórmulas básicas
 2. Operadores y prioridad
 3. Copia de fórmulas
 4. Series. Relleno rápido

3.4.1. Números

3.4.2. Meses o días

3.4.3. Creación o modificación de series

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha sabido abrir, guardar, cerrar y recuperar un libro en formato Excel.
- Se ha conocido la estructura de una hoja de cálculo.
- Se ha sabido dar formato a las celdas, columnas, filas y tablas.
- Se ha sabido aplicar autoformato a las tablas.
- Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.
- Se han aplicado fórmulas básicas.

UNIDAD 6. ELABORACIÓN DE HOJAS DE CÁLCULO (II)

OBJETIVOS

- Saber utilizar diferentes funciones.
- Conocer el uso de referencias a una celda de forma absoluta o relativa.
- Elaborar distintos tipos de documentos.
- Imprimir distintos documentos después de configurarlos.
- Saber ordenar el contenido de los documentos y aplicar filtros.
- Aprender a proteger hojas y libros.

- 1. Utilización de funciones**
 1. Funciones matemáticas elementales predefinidas
 2. Funciones predefinidas
 3. Asistente de funciones
 4. Funciones más usuales
 5. Referencias a celdas
 - 1.5.1. Relativas
 - 1.5.2. Absolutas
 - 1.5.3. Mixtas
 6. Funciones condicionales
 - 1.6.1. Función SI
 - 1.6.1. Función SI combinada
 7. Vínculos e hipervínculos
 - 1.7.1. Vínculos
 - 1.7.2. Hipervínculos
- 2. Creación y modificación de gráficos**
 1. Creación
 2. Elementos básicos
 3. Modificación
 4. Borrado
- 3. Elaboración de documentos**
 1. Documentos administrativos
 2. Plantillas
- 4. Impresión de documentos**
 1. Áreas de impresión
 2. Especificaciones de impresión
 3. Configuración de páginas
 - 4.3.1. Orientación
 - 4.3.2. Márgenes
 - 4.3.3. Encabezado y pies y numeración de páginas
 - 4.3.4. Hojas

5. **Ordenación de datos**
6. **Protección de hojas y libros**
 1. Hoja de cálculo
 2. Libro

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 7. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES (I)

OBJETIVOS

- Saber crear presentaciones utilizando la aplicación PowerPoint.
- Conocer los diferentes diseños de una diapositiva.
- Aprender a dar formato al contenido de la presentación.
- Tener, de forma básica, nociones sobre cómo insertar y utilizar los diferentes objetos que se incluyen en una diapositiva de una presentación.

CONTENIDOS

1. **Introducción**
2. **Opciones básicas de PowerPoint**
 1. Abrir PowerPoint
 2. Cerrar PowerPoint
 3. Elementos de la pantalla inicial: interfaz de PowerPoint
3. **Crear, abrir y cerrar una presentación**
 1. Crear una presentación en blanco
 2. Crear una presentación con plantilla

3. Abrir una presentación existente

3.3.1. Desde el menú Archivo

3.3.2. Desde la opción Reciente

4. Guardar una presentación

4. Trabajo con presentaciones

- Insertar una diapositiva nueva
- Copiar una diapositiva
- Duplicar una diapositiva
- Mover una diapositiva
- Eliminar una diapositiva

5. Edición de texto de una diapositiva

5.1. Insertar texto

5.2. Añadir cuadros de texto

5.2.1. Aplicar formato a los cuadros de texto

6. Reglas, cuadrículas y guías

7. Insertar objetos

7.1. Grupo Tablas

7.2. Grupo Imágenes

7.2.1. Imagen

7.2.2. Imágenes prediseñadas

7.2.3. Captura

7.2.4. Álbum de fotografías

7.3. Grupo Ilustraciones

7.3.1. Formas

7.3.2. SmartArt

7.3.3. Gráficos

7.4. Multimedia

7.4.1. Insertar sonidos

7.4.2. Insertar y reproducir vídeos

7.4.3. Hipervínculos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 8. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES (II)

OBJETIVOS

- Conocer todos los tipos de transiciones y efectos de animación que es posible incluir en las presentaciones.
- Saber utilizar de forma adecuada cada uno de los diseños que permite utilizar el programa.
- Aprender a configurar y personalizar la presentación en su exposición al público, utilizando herramientas básicas.
- Distinguir las distintas opciones que se ofrecen en el programa para publicar y compartir las presentaciones realizadas.
- Reconocer las distintas formas de enviar una presentación.
- Utilizar las ideas que se ofrecen para realizar y exponer presentaciones profesionales.

CONTENIDOS

1. **Introducción**
2. **Efectos de animación**
 1. Tipos
 2. Agregar animaciones
 3. Animaciones avanzadas
 4. Intervalos de las animaciones
 5. Cambiar y quitar animación

3. Transiciones

1. Añadir un transición
2. Tipos de transiciones
3. Opciones de efectos e intervalos

3.3.1. Opciones de efectos

3.3.2. Opciones de intervalos

3.4. Cambiar y eliminar una transición

4. Diseño

1. Temas

4.1.1. Aplicar un tema a una presentación

4.1.2. Guardar el tema

2. Fondos

2. Configuración

2. Intervalos
3. Grabar narración
4. Menú Control de exposición
5. Iniciar la presentación

Publicación

0. Empaquetar para CD
1. Presentación personalizada
2. Otras formas de guardar y enviar
3. Impresión de una presentación

Proyección

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han identificado los tipos de transiciones y efectos de animación en presentaciones.
- Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.

- Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.
- Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.
- Se han diseñado plantillas de presentaciones.
- Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.
- Se han reconocido las distintas opciones que se ofrecen en el programa para publicar y compartir las presentaciones realizadas.
- Se han reconocido las distintas formas de enviar una presentación.
- Se han utilizado las ideas que se ofrecen para realizar y exponer presentaciones profesionales.

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

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

- Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o «doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.
- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será

interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.

- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.
- Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.
- En todas las unidades será necesario la utilización de equipos informáticos con programas específicos para la gestión administrativa (aplicaciones ofimáticas) y conexiones de internet. Libro de texto. Cañón de proyección e impresora
- 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.

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. Todas las prácticas deben estar entregadas . Las pruebas escritas serán aprobadas con un 5 y supone el 50% de la nota, tareas prácticas 30%, 10% trabajo diario en clase y 10% asistencia

8. PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo formativo MF1326_1: *Preparación de pedidos y venta de productos*, que son el objetivo de esta programación didáctica.

.7.1 OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

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

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

7.2 UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA

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

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención a clientes, dando información, respuesta y orientación	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>básica de productos en el punto de venta.</p>	<p>CR 1.2. Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y situación comercial establecida.</p> <p>CR 1.3. Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos,</p> <p>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 forma de entrega al cliente se comprueba que se corresponde con lo reflejado en la orden de pedido.</p> <p>CR 2.3. La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y formalizando el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.</p> <p>CR 2.4. El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.</p> <p>CR 2.5. Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándola en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización.</p>
<p>RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.</p>	<p>CR 3.1. Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir y haciendo preguntas pertinentes mostrando interés por 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 protocolarizados o canalizarlas a los responsables.</p> <p>CR 3.3. Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.</p>

	<p>CR 3.4. Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su responsabilidad, se atienden informando al cliente con actitud cortés y amable de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir.</p> <p>CR 3.5. Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad, se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y mantener la calidad del servicio.</p>
--	--

UC1326_1: Preparar pedidos de la forma eficaz, siguiendo los procedimientos establecidos.	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP1: Realizar la selección de mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura, para la preparación del pedido en el tiempo y forma establecidos, siguiendo las instrucciones recibidas respetando las normas de manipulación, seguridad y salud de acuerdo a la orden de pedido.</p>	<p>CR 1.1. El documento del pedido, <i>packing list</i> u orden de preparación, se interpreta identificando las características propias de las mercancías o productos que componen el pedido: referencia, ubicación, cantidad, peso, condiciones de manipulación y conservación entre otras, y las condiciones de manipulación manual de los mismos.</p> <p>CR 1.2. La localización de las referencias que componen el pedido se realiza de forma rápida y eficaz atendiendo al orden predefinido de colocación de las mercancías y productos en la unidad de pedido, caja o palé.</p> <p>CR 1.3. En caso de que no existan mercancías o productos disponibles en el lugar previsto, se comunica con prontitud al superior, siguiendo el procedimiento establecido y se busca la ubicación alternativa de la mercancía o producto de acuerdo al sistema de almacenaje establecido.</p> <p>CR 1.4. Las normas y simbología contenida en la etiqueta y marcaje del envase y embalaje y los criterios de estabilidad, robustez, peso y fragilidad de la mercancía o producto se interpretan con precisión y exactitud seleccionando el equipo y cantidad adecuado de acuerdo al procedimiento establecido.</p> <p>CR 1.5. La mercancía o producto se selecciona y coloca en la unidad de pedido, caja o palé entre otros, de forma que se aproveche la capacidad de los mismos, se asegure su estabilidad y visibilidad de las referencias de las mercancías que lo componen respetando las recomendaciones y normas de seguridad tipo RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) u otras.</p> <p>CR 1.6. La información de las mercancías y productos que se incorporan a la unidad de pedido, código y</p>

	<p>referencia de las mismas, se registra en los documentos de control o en la aplicación informática correspondiente utilizando, en su caso, herramientas de control y validación tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas, <i>picking</i> por voz, u otros.</p>
<p>RP 2: Conformer el pedido con exactitud, pesando y garantizando la exactitud y correspondencia, con lo consignado en la orden de preparación y pedido, utilizando las herramientas y equipos de control y peso de mercancías.</p>	<p>CR 2.1. Las mercancías o productos que conforman el pedido se extraen, manualmente o con la ayuda del equipo necesario, en la cantidad establecida y en función del peso, altura o características, utilizando el equipo y protección individual necesaria y aplicando los criterios y normas de seguridad y salud establecidos.</p> <p>CR 2.2. Los equipos de pesaje, control y manipulación de mercancías o productos en el almacén se utilizan con exactitud y precisión siguiendo las instrucciones de utilización del fabricante.</p> <p>CR 2.3. Los equipos de protección individual se utilizan correctamente en cada situación de preparación y estiba del pedido, siguiendo las normas de seguridad, salud prevención de riesgos laborales establecidos.</p> <p>CR 2.4. La composición de la unidad de pedido, número y referencia de las mercancías o productos se verifica que coincide con la orden de pedido o <i>packing list</i> utilizando las herramientas de control y validación establecidas tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas o <i>picking</i> por voz entre otros.</p> <p>CR 2.5. En el caso de mercancías o productos a granel, la correspondencia de su cantidad y peso se realiza utilizando herramientas de pesaje y conteo específicas y verificando los valores con la orden de pedido.</p>
<p>RP 3: Embalar la unidad de pedido, caja o palé, entre otros, utilizando el material, equipos y medios de embalaje adecuados, siguiendo las instrucciones recibidas, en condiciones de seguridad y salud, a fin de preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final.</p>	<p>CR 3.1. El tipo de material necesario para realizar el embalaje se emplea en la cantidad adecuada en función de las características de los productos o mercancías – volumen, peso y seguridad requerida entre otros– el destino del pedido y modo de transporte entre otros.</p> <p>CR 3.2. El embalado de la mercancía se realiza manualmente, o utilizando el equipo de embalaje específico, de forma eficaz y eficiente, de acuerdo a los parámetros recibidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual en caso necesario.</p> <p>CR 3.3. Los elementos necesarios para garantizar la estabilidad, seguridad y conservación de la unidad de pedido-flejes, embalajes secundarios, u otros- se colocan, manualmente o utilizando el equipo mecánico adecuado, siguiendo las instrucciones establecidas y las normas de seguridad y salud.</p>

	<p>CR 3.4 La unidad de pedido, preparada para su expedición o destino final, se etiqueta, manualmente o utilizando herramientas específicas de etiquetado, de acuerdo con las instrucciones y la orden de preparación recibida verificando la exactitud de los datos contenidos.</p> <p>CR 3.5 En el caso de palés o unidades de pedido normalizadas, la dimensión final del mismo se comprueba que se encuentra dentro de los márgenes indicados en las instrucciones recibidas y recomendaciones sobre unidades de carga eficientes siguiendo el procedimiento establecido.</p>
--	---

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

	<p>necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.</p> <p>CR 2.4. Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.</p> <p>CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.</p> <p>CR 2.6. Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.</p>
<p>RP3: Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.</p>	<p>CR 3.1. La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.</p> <p>CR 3.2. Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.</p> <p>CR 3.3. La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.</p> <p>CR 3.4. Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.</p> <p>CR 3.5. Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.</p> <p>CR 3.6. Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.</p>

	<p>CR 3.7. La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.</p> <p>CR 3.8. Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.</p> <p>CR 3.9. Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.</p> <p>CR 3.10. La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.</p> <p>CR 3.11. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
<p>RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.</p>	<p>CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.</p> <p>CR 4.2. Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.</p> <p>CR 4.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.</p> <p>CR 4.4 Los mensajes para otros miembros de la organización se decepcionan, asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.</p> <p>CR 4.5. Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.</p> <p>CR 4.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>

7.3 TEMPORALIZACIÓN

El curso tiene una duración aproximada de 37 semanas, de las que lectivas son 32, por lo que quedan asignadas 3 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.

7.4 PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

1. **Fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos**
2. **Periodos de garantía**
 - Responsabilidad del vendedor y comerciante.
 - Tipos de garantía.
1. **Documentos relacionados con operaciones de cobro y devolución**

- Documentos relacionados con el cobro.
- Documentos relacionados con la devolución.

1. Técnicas de venta

- Técnicas básicas de venta.
- Objeciones.

1. La atención al cliente

- Fidelización.
- Relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.

1. Reglas para hablar por teléfono

2. El léxico comercial

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
- Aplicar técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.
- Dar respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Mantener una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Informar al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.
- Relacionar las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.
- Identificar los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado

- Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en el trato y comunicación con clientes.
- Relacionar distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que requieren
- En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones:
 - Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
 - Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
 - Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.

UNIDAD 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

- Tipos de mercancías y productos**
 - Léxico que se utiliza con relación a los productos.
- Características técnicas, comerciales y psicológicas de los productos**
 - Características técnicas.

- Características comerciales.
- Características psicológicas.

1. Ciclo de vida de los productos

2. Tipos de pedidos

- Unidad de pedido.

1. Métodos de preparación de pedidos

- *Picking* manual.
- *Picking* semiautomático.
- *Picking* automático.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 3. MANIPULACIÓN DE PEDIDOS

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

1. Manipulación y conservación de productos

- Personal al servicio de almacén.
- Formas de almacenaje e instalaciones.
- Manipulación de las mercancías.
- Recomendaciones de seguridad e higiene y salud en la manipulación de productos.

1. Pesaje, colocación y visibilidad

- Equipos habituales de pesaje.
- Colocación y disposición de los productos o mercancías en la unidad de pedido.

1. Optimización y verificación de pedidos

2. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información

- Registro de pedidos.
- Flujos de información.

1. Manejo de cajas registradoras

- Historia.
- Funcionamiento.

1. Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV)

- Funciones del TPV.
- Partes del TPV.
- Manejo de TPV.
- Utilidades y aplicaciones del TPV en las operaciones de venta.
- Tipos de TPV en el punto de venta.

1. Los medios de pago electrónicos

- El datáfono.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

1. Operativa básica en la preparación de pedidos

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

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

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

1. Documentación para la preparación de pedidos

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

1. Equipos y medios para la preparación de pedidos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Describir los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).

- Identificar los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Aplicar las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.
- Describir la simbología básica en la manipulación y embalaje de productos básicos de gran consumo, alimentación y no alimentación u otros.
- Describir los daños o desperfectos que pueden sufrir las mercancías/productos en su manipulación y colocación en el pedido o unidad de carga cuando no se cumplen las normas y recomendaciones de manipulación contenidas en la etiqueta
- En un caso práctico debidamente caracterizado:
 - Interpretar la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías/productos en función de sus características.
 - Describir las actuaciones que deben tomarse consecuencia de dicha simbología o pictograma de movimiento/manipulación.
 - Describir los pasos y procedimientos en la preparación de pedidos: selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final.

UNIDAD 5. PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS

OBJETIVOS

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

1. **Introducción**

2. **Embalaje**

- Funciones.
- Clasificación.
- Características de un buen embalaje.
- Materiales y equipos de embalaje.
- Criterios selección de embalajes.

1. **Uso eficiente del embalaje**

2. **Colocación y disposición de los productos en la unidad de pedido**

3. **Embalaje manual y mecánico**

4. **Normas de prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos**

- Riesgos habituales en la preparación de pedidos.
- Accidentes laborales.
- Equipos de protección individual (EPI).

1. **Higiene postural**

- Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
- Exposición a posturas forzadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Tomar las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- Aplicar las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.
- Aplicar las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
- Razonar las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, la necesidad de cumplir las normas de manipulación y conservación, en especial, en el caso de mercancías peligrosas y las implicaciones que conlleva no adoptarlas.

- Explicar los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos/mercancías.
- Valorar la importancia de la minimización y reducción de residuos en el embalaje de pedidos.
- A partir de distintos supuestos claramente definidos simular la realización de las operaciones de manipulación manual de mercancías/productos utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales:
 - En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, evitando giros e inclinaciones y realizando levantamientos suaves y espaciados.
 - En el desplazamiento vertical de una carga: entre la altura de los hombros y la altura de media pierna ayudándose de mesas elevadoras si es necesario.
 - Para manipulación de una carga con el centro de gravedad descentrado: con el lado más pesado cerca del cuerpo.
 - Para la colocación en estanterías bajas: en postura arrodillado, manteniendo la espalda derecha.
- En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido utilizando:
 - El tipo de embalaje en la cantidad y forma establecidos.
 - Los procedimientos de agrupamiento más idóneos según la unidad de pedido.
 - El equipo de embalaje, etiquetado y pesaje adecuado.
 - Aplicando las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

UNIDAD 6. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA

OBJETIVOS

- Analizar los tipos de clientes que se quejan o reclaman.
- Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Aprender cuáles son los periodos de garantía.
- Poder facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- Conocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

- Saber suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita.
- Conocer los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

CONTENIDOS

1. Entrega de pedidos

2. El servicio posventa

- Tipos de servicios posventa.

1. Devoluciones

2. Reclamaciones y quejas

- Definición y diferencias.
- Motivos por los que reclama un cliente.
- Procedimientos para tratar las reclamaciones.
- Procesos de resolución de quejas y reclamaciones.

1. Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones

- Hojas de reclamaciones.

1. Procedimientos de recogida de formularios o cuestionarios de satisfacción

2. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

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

7.4 METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

7.6 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. Todas las prácticas deben estar entregadas. Las pruebas escritas serán aprobadas con un 5 y supone el 50% de la nota, tareas prácticas 30%, 10% trabajo diario en clase y 10% asistencia

8. ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

8.1. 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.

9.2. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA

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

UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP 1: Mantener en condiciones de funcionamiento óptimas los equipos y recursos de reproducción y archivo, detectando y subsanando las incidencias o gestionando su reparación, de acuerdo con las indicaciones de los manuales e instrucciones recibidas, a fin de favorecer el funcionamiento normal de la oficina.</p>	<p>CR 1.1. Los equipos de reproducción —fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras— se revisan periódicamente, comprobando todos los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.</p> <p>CR 1.2. Los equipos de reproducción se mantienen en condiciones operativas, revisándolos sistemáticamente, sustituyendo los consumibles —papel, tóner o cartuchos de tinta, otros— y limpiando los cristales o lentes, en caso necesario.</p> <p>CR 1.3. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.</p> <p>CR 1.4. Los errores de funcionamiento de los equipos de reproducción se subsanan, en su caso, identificando los</p>

	<p>fallos y siguiendo las instrucciones indicadas en los manuales de uso, o gestionando su reparación.</p> <p>CR 1.5. Las deficiencias en los recursos de archivo – archivadores, carpetas, separadores u otros— se detectan, notificando la incidencia al responsable de su subsanación.</p> <p>CR 1.6. Los fallos en los equipos que sobrepasan su responsabilidad se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, verificando su oportuna solución.</p> <p>CR 1.7. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.</p>
<p>RP 2: Archivar y acceder a la documentación, en soporte convencional</p> <p>o digital, introduciendo los códigos precisos y respetando</p> <p>los procedimientos de la organización y las instrucciones</p> <p>recibidas, de manera que se permita una búsqueda</p> <p>rápida.</p>	<p>CR 2.1. El soporte de archivo se selecciona en función de la frecuencia de consulta o utilización, y de acuerdo con las instrucciones recibidas al respecto.</p> <p>CR 2.2. Los documentos a archivar en soporte convencional o digital, se agrupan diferenciándolos por su contenido y las características de clasificación establecidas por la organización.</p> <p>CR 2.3. El criterio de clasificación de la documentación se identifica de acuerdo con las instrucciones recibidas por el superior.</p> <p>CR 2.4. Los documentos se ordenan aplicando el criterio de clasificación de la organización o el asignado por el superior.</p> <p>CR 2.5. Los códigos se introducen asignándose de forma correlativa, según el orden establecido por el tipo de documento o información.</p> <p>CR 2.6. Los documentos e información a archivar se ubican en el archivo, utilizando con corrección los medios disponibles y aplicando los criterios establecidos que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.</p> <p>CR 2.7. Los documentos e información de acceso restringido o confidencial se protegen de acuerdo con los procedimientos establecidos, con los indicadores precisos.</p> <p>CR 2.8. La información archivada en soporte convencional se entrega siguiendo las instrucciones recibidas y respetando los procedimientos internos y la normativa vigente.</p> <p>CR 2.9. Los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos</p>

	<p>archivados se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas.</p> <p>CR 2.10. Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
<p>RP 3: Traspasar y expurgar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.</p>	<p>CR 3.1. La documentación a traspasar o expurgar, se localiza de forma precisa en los archivos físicos, a través de los instrumentos de búsqueda y emplazamiento, en su caso.</p> <p>CR 3.2. Los documentos a expurgar se agrupan de acuerdo con el tipo de información que contienen —confidencial u otra—.</p> <p>CR 3.3. Los documentos convencionales o informáticos se expurgan, destruyéndolos con los equipos o procedimientos convenientes, de acuerdo con el tipo de información que contienen y siguiendo las instrucciones y plazos recibidos.</p> <p>CR 3.4. La eliminación y destrucción de la información y documentación se verifica siguiendo los procedimientos establecidos y con los medios electrónicos o convencionales a su disposición.</p> <p>CR 3.5. Los documentos o archivos físicos o informáticos se traspasan de los lugares de origen a los de destino, siguiendo las instrucciones recibidas y de acuerdo con la normativa vigente.</p> <p>CR 3.6. Los criterios de seguridad, confidencialidad y de acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
<p>RP 4: Actualizar y extraer distintos tipos de información, utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas y las instrucciones recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada y facilitarla a quien la solicite.</p>	<p>CR 4.1. Los contenidos de las bases de datos se organizan ordenándolos y clasificándolos de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.</p> <p>CR 4.2. Las consultas a las bases de datos se realizan con criterios precisos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.</p> <p>CR 4.3. Las copias de seguridad de las bases de datos se realizan a través de las herramientas disponibles al finalizar la ejecución de las operaciones.</p> <p>CR 4.4. La actualización y la eliminación de registros de las bases de datos se realizan aplicando con precisión las acciones oportunas en cascada, comprobando que existe copia de seguridad previa a la modificación.</p>

	<p>CR 4.5. Las bases de datos se protegen utilizando las herramientas disponibles, observando los distintos niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática y aquellos otros que establece la normativa interna y externa, comprobándose que se ha realizado con la seguridad requerida.</p> <p>CR 4.6. Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información utilizada o generada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
<p>RP 5: Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas por las características del propio documento, y de acuerdo a las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.</p>	<p>CR 5.1. Los parámetros relacionados con la información a copiar —tamaño, ubicación, color, fotografías u otros— se identifican con precisión de acuerdo con las instrucciones y los manuales de uso de las herramientas de reprografía, previamente a su copia.</p> <p>CR 5.2. Los medios de reprografía existentes —fotocopiadoras, escáneres, grabadoras u otros— se utilizan con precisión de acuerdo con las instrucciones recibidas, los manuales de uso, y utilizando criterios de impacto medioambiental.</p> <p>CR 5.3. Las copias se facilitan en el formato —ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, otros—, orden, número y plazo requeridos, y aplicando criterios de sostenibilidad.</p> <p>CR 5.4. Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información obtenida se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p> <p>CR 5.5. Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía se respetan utilizando con rigor los equipos de protección necesarios, mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.</p>
<p>RP 6: Realizar labores básicas de encuadernado funcional —grapado, encanutado, otros—, asegurando la correcta disposición y ordenación del documento, utilizando los formatos más adecuados y de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p>	<p>CR 6.1. El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los equipos de encuadernación y cizallas se realizan periódicamente, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza y normativa vigente.</p> <p>CR 6.2. Los materiales necesarios para la encuadernación se preparan de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar, o las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 6.3. La documentación se organiza ordenándola de</p>

	<p>acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.</p> <p>CR 6.4. Las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación se modifican de acuerdo con las instrucciones recibidas, empleando con precisión y seguridad las herramientas disponibles —cizallas u otras—.</p> <p>CR 6.5. Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar se escogen de acuerdo con los manuales de uso y las órdenes recibidas.</p> <p>CR 6.6. La documentación se encuaderna —encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras formas de encuadernar básicas— en función de las características del documento y de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 6.7. El documento encuadernado se comprueba que cumple con los criterios de calidad establecidos por el superior y la organización.</p>
<p>RP 7: Escanear o reproducir en formato digital los documentos oportunos, garantizando la máxima calidad de los mismos de acuerdo con los manuales e instrucciones recibidas, a fin de su conservación y archivo.</p>	<p>CR 7.1. Los documentos a escanear se comprueba que no han sido previamente digitalizados, para evitar duplicidades.</p> <p>CR 7.2. La estructura básica de carpetas que contendrán los nuevos documentos se identifica con precisión para la correcta ubicación de los mismos y su posterior recuperación.</p> <p>CR 7.3. El tipo de documento impreso se identifica en cuanto a sus características —color, imágenes, fotografías— determinando el formato a escanear más preciso, de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 7.4. El documento escaneado se nombra de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, referenciándolo, en su caso, de acuerdo con los campos establecidos del documento.</p> <p>CR 7.5. El documento escaneado se guarda en la carpeta correspondiente con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos establecidos, asociándole, en su caso, otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.</p> <p>CR 7.6. Los documentos electrónicos generados se comprueban, verificando que la calidad no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos, legibles en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.</p> <p>CR 7.7. Las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico producido, se</p>

	subsanan o comunican al superior, asegurando la calidad óptima del producto final obtenido.
--	---

UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP 1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.</p>	<p>CR 1.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.</p> <p>CR 1.2. Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.</p> <p>CR 1.3. Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.</p> <p>CR 1.4. Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.</p>
<p>RP 2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.</p>	<p>CR 2.1. La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores —recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras—, efectuándose una comunicación efectiva.</p> <p>CR 2.2. En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva.</p> <p>CR 2.3. La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.</p> <p>CR 2.4. Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.</p> <p>CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones</p>

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

	<p>necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales</p> <p>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</p> <p>forma rigurosa.</p>
<p>RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.</p>	<p>CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.</p> <p>CR 4.2. Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que las motivan —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.</p> <p>CR 4.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.</p> <p>CR 4.4. Los mensajes para otros miembros de la organización se reciben asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.</p> <p>CR 4.5. Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.</p> <p>CR 4.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>

UNIDAD 1. REPROGRAFÍA

OBJETIVOS

Conocer el funcionamiento básico de los equipos de reproducción.

Identificar las incidencias elementales en los equipos de reproducción de documentos.

Distinguir los consumibles utilizados en función de los equipos de reproducción de documentos.

Utilizar los útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documento y digital.

Distinguir los distintos tipos de formatos de papel comúnmente utilizados en las oficinas.

Observar las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro de los equipos de reproducción.

Saber reciclar los residuos de los equipos de reprografía para proteger el medio ambiente.

CONTENIDOS

Equipos de reproducción de documentos

Fotocopiadora

Tipos de fotocopiadoras.

Componentes.

Funcionamiento de la fotocopiadora.

Tamaño del papel utilizado y cómo se carga en la fotocopiadora.

Incidencias.

Instalación de fotocopiadoras.

Impresoras

Tipos de impresoras.

Funcionamiento de las impresoras.

Incidencias.

Escáner

Elementos del escáner.

Proceso de escaneado.

Incidencias.

Utilización de software de digitalización de documentos.

Ventajas de la digitalización de documentos.

Reproducción de documentos

Calidad en la reprografía.

Parámetros modificables.

Pruebas de reproducción.

Ajustes durante la reproducción.

Seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de reprografía

Residuos de los equipos de reprografía.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Diferenciar y explicar las características de los diferentes elementos de los distintos equipos de reproducción.

Describir las operaciones y comprobaciones previas a la manipulación de equipos de reproducción.

Reconocer las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción, sus causas y el tratamiento que se debe realizar en cada una de ellas.

Interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo, en la calidad y cantidad requeridas.

Describir las operaciones que se deben realizar para la sustitución de consumibles en los equipos de reproducción.

Identificar las medidas de seguridad que se deben aplicar en la manipulación de equipos de reproducción, teniendo en cuenta las instrucciones, los requerimientos de los fabricantes y la normativa de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.

Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.

En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder al escaneado, impresión y fotocopiado de documentos utilizando los medios disponibles, realizar las siguientes comprobaciones previas:

Distinguir los equipos y elementos eléctricos que intervienen en dicha operación.

Diferenciar los consumibles necesarios para realizar el ejercicio.

Realizar el embalaje y traslado de equipos de reprografía y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.

Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta según los diferentes elementos que intervienen en el procedimiento de escaneado, impresión y fotocopiado.

Escanear los documentos propuestos, manipular la imagen e imprimirlos para posteriormente fotocopiarlos según las indicaciones recibidas.

Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.

Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.

Valorar el resultado final en cuanto a calidad y acabado.

UNIDAD 2. ENCUADERNACIÓN BÁSICA

OBJETIVOS

Conocer el funcionamiento básico de los equipos de encuadernación.

Identificar qué documentos deben ser encuadernados.

Diferenciar los distintos tipos de encuadernación.

Identificar las incidencias elementales en los equipos de encuadernación de documentos.

Distinguir los consumibles utilizados en los equipos de encuadernación.

Distinguir las herramientas, materiales y técnicas necesarias para una buena encuadernación.

Conocer el tratamiento más apropiado para los residuos producidos en la encuadernación.

Saber las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro de los equipos de encuadernación.

CONTENIDOS

La encuadernación básica

Técnicas de encuadernación

Espiral.

Grapado.

Canutillo.

Doble espiral o *wire-o*.

Cremallera *ibiclick*.

Térmica.

Cartoné o tapa dura.

Útiles y herramientas de encuadernar

Herramientas de corte: cizallas.

Herramientas de taladrar y perforar.

Plastificadoras.

Plegadoras.

Destructoras.

Otras herramientas auxiliares.

Ajustes de equipos y mantenimiento

Materiales utilizados en la encuadernación básica

Operaciones de encuadernación

Medidas de seguridad en la encuadernación

Eliminación y reciclaje de residuos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Diferenciar y explicar las características de los diferentes elementos de los distintos equipos de encuadernación.

Conocer las distintas modalidades de encuadernación básica.

Encuadernar documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).

Reconocer las anomalías más frecuentes en los equipos, útiles y herramientas de encuadernación, sus causas y posibles soluciones.

Cortar documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.

Encuadernar documentos obteniendo un trabajo en la calidad y cantidad requeridas.

Mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.

Valorar el interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

Identificar las medidas de seguridad que se deben aplicar en la manipulación de equipos de encuadernación, teniendo en cuenta las instrucciones y requerimientos de los fabricantes.

Describir las diferentes normas de seguridad establecidas en el uso y manejo de las herramientas y equipos empleados en los procedimientos de encuadernación, teniendo en cuenta la normativa de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.

En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder al guillotinado y encuadernado de documentos utilizando los medios disponibles, realizar las siguientes comprobaciones previas:

Distinguir los equipos, útiles y herramientas que intervienen en dicha operación.

Diferenciar los consumibles necesarios para realizar el ejercicio.

Realizar el embalaje y traslado de equipos de encuadernar, herramientas y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.

Cortar los documentos propuestos según las indicaciones facilitadas.

Encuadernar por el sistema o sistemas propuestos.

Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.

Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta según los diferentes elementos que intervienen en el procedimiento de guillotinado y encuadernado.

Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.

Valorar el resultado final en cuanto a calidad y acabado.

UNIDAD 3. EL ARCHIVO Y SU GESTIÓN

OBJETIVOS

Saber qué es un archivo y para qué sirve.

Identificar los diferentes sistemas convencionales de archivo, organización y clasificación.

Describir distintas técnicas de codificación en la organización de documentos.

Aplicar las reglas de clasificación de archivos: alfabéticas, numéricas, geográficas, etc.

Conocer las técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos.

Diferenciar las medidas de protección y seguridad para los distintos tipos de documentos.

CONTENIDOS

El archivo

Definición.

Importancia del archivo en la empresa.

Funciones del archivo.

Tipos de archivo

Según la titularidad del archivo.

Según el soporte.

Según la frecuencia de uso.

Según la ubicación o emplazamiento.

La organización del archivo

Pasos para archivar un documento.

Sistemas de clasificación, ordenación y codificación

Criterios de clasificación del archivo.

Clasificación alfabética.

Clasificación numérica.

Clasificación alfanumérica.

Clasificación por asunto o tema.

Clasificación geográfica.

Clasificación cronológica.

Materiales y equipos de archivo

Métodos de archivo

Técnicas básicas de gestión de archivos en entidades privadas y públicas

Seguimiento.

Almacenamiento.

Conservación.

Acceso y entrega.

Expurgo.

Normas de seguridad y confidencialidad

Normas de seguridad y acceso.

Medidas para evitar accidentes o disminuir sus consecuencias.

Confidencialidad.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Saber lo que es un archivo e identificar los distintos tipos.

Describir diferentes criterios utilizados para archivar.

Indicar los procesos básicos de archivo.

Saber archivar en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.

Conocer la forma de acceder a documentos previamente archivados.

Distinguir la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.

Registrar los diferentes documentos administrativos básicos.

Comprobar la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.

Elaborar los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.

En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a archivar documentos utilizando los archivos físicos disponibles, donde se deberán:

Distinguir los documentos que deben ser archivados y los que no son necesarios conservar.

Establecer un criterio de ordenación.

Realizar la clasificación.

Comprobar que todos los documentos que deben ser archivados estén codificados y registrados, en caso contrario realizar las operaciones oportunas.

Archivar utilizando los materiales y equipos de archivo disponibles.

Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta según los diferentes elementos que intervienen en el procedimiento de archivo.

Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.

UNIDAD 4. ARCHIVOS INFORMÁTICOS Y DOCUMENTOS BÁSICOS EN LA EMPRESA

OBJETIVOS

Conocer soportes de archivo diferentes al papel.

Diferenciar los archivos y carpetas creados en el sistema operativo.

Identificar las funciones básicas de una base de datos.

Distinguir los diferentes objetos de una base de datos.

Diferenciar los campos de información fundamentales en los registros de ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados.

Saber explicar los elementos fundamentales de pedidos, albaranes y facturas.

Distinguir el modelo y los apartados de una orden de trabajo y de una nómina.

CONTENIDOS

Archivos en soportes diferentes al papel

Microfilmación.

Digitalización.

Archivos informáticos

Archivo, fichero o documento.

Carpeta.

Operaciones con archivos y carpetas.

La papelera de reciclaje.

Bases de datos

Definición y estructura.

Funcionamiento.

Ventajas de la informatización de archivos.

Documentos básicos en operaciones de compraventa

Antes de efectuar el pedido.

El impreso de pedido.

Para verificar un pedido recibido.

El impreso de albarán o nota de entrega.

La factura.

Documentos relacionados con la Administración

Documentos de los ciudadanos ante la Administración.

Documentos administrativos.

Libros registro de facturas expedidas y recibidas

Libro registro de facturas expedidas.

Libro registro de facturas recibidas.

Documentos básicos en operaciones de personal

Órdenes de trabajo.

La nómina.

Registro y actualización de ficheros de clientes, proveedores y personal

Identificar los distintos tipos de archivos informáticos.

Utilizar diferentes criterios para archivar.

Conocer los procesos básicos para archivar documentos informáticos.

Archivar documentos en soporte digital siguiendo los criterios establecidos.

Acceder a documentos previamente archivados.

Registrar los diferentes documentos administrativos básicos de forma digital.

Comprobar la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos digitales.

Elaborar registros digitales de manera ordenada y precisa.

Identificar, mediante el aspecto y los colores, los slots de expansión de un equipo informático, por medio de esquemas y diagramas.

En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a archivar documentos utilizando los archivos informáticos disponibles, donde se deberán:

Cotejar los documentos con la información de las bases de datos correspondientes.

Crear tablas de errores con aquellos que sean detectados.

Identificar y registrar los documentos que deben ser guardados.

Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta para restringir el acceso a los archivos informáticos.

Realizar el embalaje y traslado de equipos, periféricos y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.

UNIDAD 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

El proceso de comunicación telefónica

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

Medios y equipos telefónicos

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

Centrales telefónicas

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

Pautas de atención telefónica en la empresa

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

Búsqueda de información telefónica

Llamadas internacionales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Distinguir los diferentes medios y equipos de telefonía.

Conocer los usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos.

Diferenciar las distintas opciones de la centralita telefónica.

Conocer la importancia de la expresión verbal en la atención telefónica en la empresa.

Conocer la importancia de los elementos de la expresión no verbal.

Conocer las pautas de atención telefónica en la empresa.

Distinguir las barreras que dificultan la comunicación telefónica.

En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a buscar información telefónica utilizando las guías y medios informáticos disponibles, donde se deberán:

Buscar números de teléfono de particulares, empresas y organismos de la Administración.

Encontrar los números que se deben marcar para realizar una llamada internacional a varios países propuestos.

Localizar la localidad de una llamada recibida, a partir de números de teléfono facilitados.

Buscar los servicios que ofrecen las empresas de telefonía propuestas.

UNIDAD 6. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

OBJETIVOS

Aprender a emitir una llamada.

Conocer cómo gestionar llamadas entrantes y salientes.

Saber transferir llamadas telefónicas.

Saber cuándo y cómo se debe dejar al interlocutor en espera.

Aprender a tomar nota o aviso de llamada telefónicas.

Registrar llamadas telefónicas.

Conocer el deber de guardar secreto respecto a la información sobre la empresa.

CONTENIDOS

Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas

Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas

Emisión de llamadas.

Recepción de llamadas.

Interlocutor en espera.

Transferencia de llamadas.

Finalización de llamadas.

Situaciones especiales.

Recogida y transmisión de mensajes telefónicos

Protocolo de actuación.

Nota o aviso de llamada.

Mensajes en el contestador.

Control de llamadas

Normas de seguridad y confidencialidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Atender las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.

Derivar las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.

Informar al destinatario final de la llamada del origen de la misma.

Cumplimentar notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.

Mostrar interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.

Mostrar cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.

En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a atender una llamada telefónica, utilizando los medios telefónicos y medios informáticos disponibles, donde se deberán:

Utilizar los medios protocolarios establecidos para las llamadas telefónicas.

Buscar información para transmitirla al interlocutor.

Transferir la llamada a la persona solicitada.

Informar a la persona destinataria de una llamada, que va a ser transferida, del origen de esta.

En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a atender una llamada telefónica, utilizando los medios telefónicos y medios informáticos disponibles, donde se deberán:

Utilizar los medios protocolarios establecidos para las llamadas telefónicas.

Cumplimentar notas de aviso de llamadas.

Cumplimentar registros de llamadas.

En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a efectuar una llamada telefónica, utilizando los medios telefónicos disponibles, donde se deberán:

Utilizar los medios protocolarios establecidos para las llamadas telefónicas.

Realizar una llamada equivocada.

Efectuar una llamada solicitando hablar con una persona determinada.

Utilizar la técnica del deletreo.

Practicar el saludo y la despedida.

UNIDAD 7. LA IMAGEN EN LA EMPRESA

OBJETIVOS

Aprender la importancia de la imagen corporativa.

Conocer los componentes de la imagen corporativa.

Valorar la importancia de la recepción y del espacio de acogida para los visitantes en una empresa.

Saber la influencia de la atención personal en la imagen corporativa.

CONTENIDOS

La imagen corporativa

Componentes de la imagen corporativa.

El espacio.

La atención personal.

Organización del entorno físico del espacio de acogida

Condiciones ambientales.

Disposición y tipos de materiales auxiliares.

Mobiliario.

Decoración.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Interpretar las guías de instrucciones referentes a los procedimientos de integración del personal en la empresa para reflejar la imagen corporativa.

Citar los componentes de la imagen corporativa.

Describir la importancia de la recepción en la transmisión de la imagen corporativa.

Organizar el espacio de acogida.

Enumerar los condicionantes ambientales en los espacios de acogida.

Seleccionar los materiales que formarán el espacio de acogida.

Demostrar interés por ofrecer un trato personalizado.

UNIDAD 8. CORTESÍA Y PROTOCOLO

OBJETIVOS

Identificarás normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.

Conocerás costumbres propias de otras culturas.

Sabrás identificarte e identificar al visitante a la corporación.

Aprenderás a ofrecer un trato personalizado a las visitas.

CONTENIDOS

Normas de cortesía

El saludo.

La cortesía en la conversación.

La imagen personal.

Normas de protocolo

Tratamientos.

La atención en la recepción.

Procedimientos de atención al público.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Interpretar las guías referentes a las normas de protocolo.

Utilizar un lenguaje cortés y apropiado según la situación.

Identificar costumbres y características de otras culturas.

Recabar previamente datos relevantes de la persona esperada.

Proceder a identificarse ante una visita.

Solicitar la información necesaria de un visitante.

Notificar al destinatario de la visita la llegada de esta y transmitirle los datos identificativos.

Transmitir, durante la comunicación presencial, la imagen corporativa de la organización.

Mostrar interés por ofrecer un trato personalizado.

En un caso práctico, debidamente caracterizado, realizar la simulación de atender a personas que visitan la empresa, siguiendo las normas protocolarias de la empresa:

Poner en práctica las normas protocolarias del puesto de trabajo.

Identificar a las visitas e identificarse uno mismo.

Recabar información del visitante y los motivos de la visita.

Atender los requerimientos del visitante según los motivos de la visita: cita concertada, solicitar información, hacerle esperar...

Confecionar un registro de visitas.

Solicitar la cumplimentación de encuestas de satisfacción del servicio recibido.

7. METODOLOGÍA

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

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

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

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

Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.

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

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

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

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

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

8. EVALUACIÓN

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. Todas las prácticas deben estar entregadas . Las pruebas escritas serán aprobadas con un 5 y supone el 50% de la nota, tareas prácticas 30%, 10% trabajo diario en clase y 10% asistencia

8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Esta unidad formativa contiene la formación necesaria para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgo laborales-

La formación de la unidad formativa es de carácter transversal y en consecuencia , contribuye a alcanzar todos los objetivos generales previstos para el ciclo formativo, si bien su superación no interfiere en la acreditación de ninguna de las unidades de competencia incluidas en el título

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos de la unidad formativa deberán considerar los siguientes aspectos:

- El análisis de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y de la reglamentación propia del sector productivo vinculado con el perfil profesional, que permita la evaluación de los riesgos generales y específicos derivados de las actividades desarrolladas.
- La adquisición de conocimientos y técnicas que permitan colaborar en la definición de un plan de prevención para una pequeña empresa, así como en la elaboración de las medidas necesarias para su puesta en funcionamiento.

3. OBJETIVOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

3.1. Objetivos

La formación profesional del sistema educativo persigue las siguientes finalidades, a las cuales contribuye la unidad formativa Prevención de Riesgos Laborales:

- a) Cualificar a las personas para la actividad profesional y contribuir al desarrollo económico del país.
- b) Facilitar a las personas su adaptación a los cambios profesionales y sociales que puedan producirse durante su vida.
- c) Contribuir a su desarrollo personal, al ejercicio de una ciudadanía democrática, favoreciendo la inclusión y la cohesión social y el aprendizaje a lo largo de la vida.

A partir de aquí, la programación de la unidad formativa Prevención de Riesgos laborales asume los objetivos concretos fijados en el currículo del Ciclo Formativo correspondiente, establecidos en la normativa oficial de la Comunidad Autónoma, y que se alcanzarán a través de la consecución de los resultados de aprendizaje de la unidad formativa. Estos resultados de aprendizaje se adquirirán mediante la asimilación de los contenidos, que distribuiremos en unidades de trabajo, y que estarán contrastados en función de los criterios de evaluación que se fijarán para cada una de ellas.

3.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

Al finalizar la unidad formativa de **Prevención de Riesgos Laborales**, el alumno alcanzará los siguientes **resultados de aprendizaje**, cada uno de los cuales estará asociado a un conjunto de **criterios de evaluación**. Todos ellos se explican a continuación.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
Analiza los conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none">– Conoce los conceptos de riesgo y daño profesional.– Clasifica los daños profesionales.– Comprende el concepto de seguridad.– Reconoce los factores que pueden provocar un riesgo.– Valora la importancia de la seguridad y su repercusión económica.– Comprende el concepto de enfermedad profesional y diferenciarlo del de accidente de trabajo.– Reconoce los diferentes tipos de enfermedades profesionales y conocer las causas que las producen.– Define el concepto de accidente de trabajo.– Conoce las causas más frecuentes de los accidentes de trabajo.– Conoce la legislación vigente sobre prevención de riesgos laborales.– Desarrolla los puntos más relevantes de la Ley de Prevención de Riesgos de Laborales y del Reglamento de los servicios de prevención.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>Conoce los aspectos básicos de la metodología de la prevención y las técnicas generales de análisis, evaluación y control de riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce y previene los riesgos producidos por las máquinas, los equipos, las instalaciones, las herramientas, los lugares y los espacios de trabajo. - Sabe realizar un correcto almacenamiento y transporte de las mercancías. - Manipula correctamente las mercancías. - Reconoce y previene los riesgos producidos por la electricidad. - Reconoce las señales. - Sabe actuar ante un incendio, - Reconoce y previene los riesgos producidos por los productos químicos y residuos tóxicos. - Diferencia los diversos agentes físicos, las lesiones que producen cada uno de ellos y el modo de prevenirlas. - Conoce el contenido de las fichas de seguridad de los agentes químicos. - Diferencia entre las “Frasas R” y las “Frasas S”. - Distingue los contaminantes biológicos. - Reconoce los efectos producidos por los contaminantes biológicos y su medio de transmisión. - Conoce el concepto de carga física-fatiga muscular y carga psíquica-fatiga mental, así como las causas por las que se producen. - Sabe qué significa “ergonomía”. - Comprende la importancia de la iluminación y la calidad del aire en los lugares de trabajo. - Conoce los sistemas elementales de protección colectiva e individual. - Sabe cómo se establecen los planes de emergencia y evacuación y qué deben de contener cada uno de ellos. - Conoce las enfermedades laborales y sus causas, y aprender a prevenirlas y controlarlas. - Conoce la legislación vigente en esta materia.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
Relaciona los riesgos específicos y su prevención en el sector.	<ul style="list-style-type: none"> – A partir de casos de accidentes reales ocurridos en las empresas del sector: <ul style="list-style-type: none"> • Identifica y describe las causas de los accidentes. • Identifica y describe los factores de riesgo y las medidas que lo hubieran evitado. • Evalúa las responsabilidades del trabajador y de la empresa en las causas del accidente. – Conoce los riesgos no detectados y la forma de controlarlos a tiempo. – Sabe cuáles son las formas de actuación ante situaciones de riesgo. – Conoce y lleva a cabo los principios básicos de higiene personal.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
Analiza los elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> – Conoce los organismos públicos ligados a la seguridad y salud en el trabajo y cuáles son sus funciones. – Comprende el concepto de organización preventiva. – Conoce las modalidades de organización de la actividad preventiva en las empresas. – Sabe qué documentación es obligatoria para las empresas con relación a la seguridad laboral y la prevención de riesgos.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
Aplica técnicas básicas de primeros auxilios.	<ul style="list-style-type: none"> – Conoce los diferentes tipos de hemorragias. – Aprende los cuidados que se deben efectuar al herido. – Reconoce los diferentes grados de quemaduras. – Aprende la correcta actuación ante un quemado. – Diferencia los tipos de fracturas. – Aprende a trasladar al accidentado. – Aprende cómo se realiza la respiración artificial.

4. CONTENIDOS

Los **contenidos** de la unidad formativa **Prevención de Riesgos Laborales** son los recogidos en el currículo oficial correspondiente.

Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo:

- El trabajo y la salud: Los riesgos profesionales. Factores de riesgo.
- Daños derivados del trabajo. Los Accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales:
Conceptos, dimensiones del problema y otras patologías derivadas de la actividad laboral.
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales, derechos y deberes básicos en esta materia.

Metodología de la prevención: Técnicas generales de análisis, evaluación y control de riesgos:

- Riesgos relacionados con las condiciones de seguridad.
- Riesgos relacionados con el medio-ambiente de trabajo.
- Otros riesgos: La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.
- Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual.
- Planes de emergencia y evacuación.
- El control de la salud de los trabajadores.

Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondientes a la actividad de la empresa.

Elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos:

- Organismos públicos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
- Organización del trabajo preventivo. Rutinas básicas.
- Documentación a la que está obligada la empresa: Recogida, elaboración y archivo.

Primeros auxilios:

- Primeros auxilios en hemorragias.
- Primeros auxilios en quemaduras.
- Primeros auxilios en fracturas.
- Respiración artificial.

5. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

Las unidades serán seis, donde se van a trabajar todos los contenidos de la unidad formativa **Prevención de Riesgos Laborales**. A continuación se exponen cuáles son.

Contenidos distribuidos por unidades de trabajo

Unidad 1. Seguridad y salud en el trabajo

Unidad 2. Los riesgos laborales

Unidad 3. Medidas de prevención y de protección

Unidad 4. La gestión de la prevención

Unidad 5. El Plan de Prevención de Riesgos Laborales

Unidad 6. Primeros auxilios

Seguidamente se va desarrollar la **Programación de aula** de las seis unidades de la unidad formativa **Prevención de Riesgos Laborales**, especificando para cada una de ellas los contenidos, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, así como determinadas orientaciones metodológicas muy concretas, ligadas de manera directa a los contenidos desarrollados, de manera que el trabajo con la unidad resulte lo más didáctico y enriquecedor posible, asegurando el logro de los resultados de aprendizaje previstos.

UNIDAD DE TRABAJO 1. Seguridad y salud en el trabajo

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Esta unidad contribuye a alcanzar el siguiente resultado de aprendizaje:

«Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.»

Para ello, al finalizar esta unidad de trabajo, el alumno/a:

- Relaciona los conceptos de salud y trabajo.
- Explica el concepto moderno de salud proporcionado por la Organización Mundial de la Salud.
- Valora la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- Distingue entre accidente de trabajo y enfermedad profesional.
- Identifica los derechos y deberes de trabajadores y empresarios en materia de salud laboral.
- Conoce las responsabilidades en materia de prevención de empresarios y trabajadores y las sanciones, en caso de incumplimiento.
- Conoce la normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.

Descubre la existencia de unos organismos públicos que velan por la seguridad e higiene en el trabajo.

CONTENIDOS

- El trabajo y la salud
- Posibles daños a la salud del trabajador
 - La enfermedad profesional
 - El accidente de trabajo
 - Otras patologías
- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales
- Responsabilidades y sanciones
- Marco normativo básico
- Organismos públicos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Aunque este módulo no es evaluable, si se hará un seguimiento a los alumnos en donde se tendrá en cuenta si:

- Se han comprendido los conceptos básicos de la prevención de riesgos laborales.
- Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador.
- Se han identificado las condiciones de trabajo existentes en su sector profesional.
- Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a la enfermedad profesional y el accidente de trabajo.
- Se han descrito los derechos y obligaciones que corresponden a trabajadores y empresarios en materia de prevención de riesgos laborales.
- Se han reconocido los casos en los que los empresarios y los trabajadores tienen responsabilidades preventivas y las sanciones por su incumplimiento.
- Se han sabido manejar los diferentes tipos de normas aplicables en España en materia de prevención de riesgos laborales.
- Se han identificado los organismos públicos nacionales e internacionales que velan por la seguridad y salud de los trabajadores.

¿CÓMO TRABAJAR LA UNIDAD?

Es recomendable iniciar el bloque de prevención de riesgos laborales haciendo reflexionar a los alumnos sobre sus conocimientos o experiencia previa, que saldrán a la luz trabajando el *Caso práctico inicial*; éste ayudará a despertar la conciencia y el respeto por las normas de seguridad y salud, las medidas de prevención de riesgos laborales y la necesidad de su aplicación y cumplimiento.

A lo largo de toda la unidad se van proponiendo ejemplos y actividades que sirven para comprender y asimilar mejor los contenidos.

En las *Actividades finales* y en la sección *Práctica profesional* los alumnos tienen que aplicar los conocimientos adquiridos, lo que permite asimilar los contenidos en mayor profundidad y a la vez, repasarlos. Se ha introducido el apartado *entra en internet* para que los alumnos descubran la existencia de páginas web oficiales, como la del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, www.insht.es en la que pueden consultar los contenidos de prevención de riesgos laborales siempre de forma actualizada.

El análisis y debate de la información que nos proporcionan los diferentes medios de comunicación sobre accidentes y enfermedades laborales nos ayudará a despertar actitudes positivas del alumnado ante la necesidad de observar las normas establecidas sobre seguridad e higiene en el trabajo. A partir de ahí, se pueden fomentar debates en torno a las causas de los accidentes de trabajo, su prevención y la asunción de responsabilidades por parte de todos los colectivos.

La unidad finaliza con el apartado *En resumen* donde se presenta un mapa conceptual de sus conceptos clave y el apartado de *Evalúa tus conocimientos*, que consiste en una batería de preguntas tipo test que permiten al alumno comprobar el nivel de conocimientos adquiridos.

UNIDAD DE TRABAJO 2.

Los riesgos laborales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Esta unidad contribuye a alcanzar el siguiente resultado de aprendizaje:

«Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.»

Para ello, al finalizar esta unidad de trabajo, el alumno/a:

- Comprende que el trabajo conlleva unos riesgos que pueden ocasionar problemas de salud.
- Identifica los tipos de riesgos laborales que pueden existir en un puesto de trabajo.
- Conoce los efectos que ocasionan los diferentes riesgos.
- Aprende a actuar para evitar que los riesgos se conviertan en daños para su salud.
- Valora la importancia de la prevención de los riesgos laborales.
- Detecta las situaciones de riesgo más habituales en el ámbito laboral que pueden afectar a su salud y sabe aplicar las medidas de protección y prevención correspondientes.
- Determina actuaciones preventivas y/o de protección, minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen.

CONTENIDOS

- Los riesgos laborales
- Factores de riesgo derivados de las condiciones de seguridad
- Factores de riesgo medioambientales
- Factores de riesgo psicosociales
- Factores de riesgo relacionados con la ergonomía
- El riesgo eléctrico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al evaluar a los alumnos se tendrá en cuenta si:

- Se han clasificado y descrito los factores de riesgo y los daños derivados de los mismos.
- Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en su ámbito de trabajo, asociando las técnicas generales de actuación en función de las mismas.
- Se han identificado las condiciones de trabajo existentes en una actividad laboral.
- Se han propuesto actuaciones preventivas y/o de protección correspondientes a los riesgos más habituales que permitan disminuir sus consecuencias.

¿CÓMO TRABAJAR LA UNIDAD?

Para motivar al alumnado se podría iniciar esta unidad con el visionado de las escenas de la película *La suerte dormida*. Se trata de una película sencilla que refleja fielmente el comportamiento de muchas empresas, que menosprecian los aspectos relacionados con la formación de los trabajadores y las medidas de prevención de riesgos laborales. Igualmente, recoge de manera muy cercana la situación de trabajo precario de muchos jóvenes que se ven obligados a aceptar trabajos para los que no están preparados y con los que asumen graves riesgos para su salud. Representa un buen modelo para desarrollar los principales objetivos del tema y despertar en los jóvenes actitudes de respeto y concienciación acerca de la importancia de observar y exigir el cumplimiento de la legalidad vigente en materia de prevención de riesgos.

Como ejemplo de los distintos tipos de riesgos, resulta muy interesante el visionado de la película del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de *Riesgos higiénicos generales*, en la que se van describiendo los principales riesgos relacionados con las condiciones medioambientales de los lugares de trabajo y se proponen las debidas medidas de prevención y protección para cada uno de ellos.

Posteriormente, para sensibilizarles y concienciarles de la importancia de la prevención de riesgos, se pueden presentar diferentes noticias que recogen los numerosos accidentes que se producen a diario en nuestro país y comparar esta situación con la que se produce en Europa, donde el número de accidentes laborales es bastante menor.

Se podrían realizar simulaciones y debates sobre los derechos y obligaciones que genera el desempeño de un puesto de trabajo, tanto para trabajadores como para empresarios, y cómo en muchas ocasiones no se ponen en práctica las debidas medidas simplemente por comodidad o ahorro de tiempo de unos y de otros.

UNIDAD DE TRABAJO 3. Medidas de prevención y de protección

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Esta unidad contribuye a alcanzar el siguiente resultado de aprendizaje:

«Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral de su sector profesional.»

Para ello, al finalizar esta unidad de trabajo, el alumno/a:

- Conoce los conceptos y principios básicos de la actividad preventiva y cómo aplicarlos en el mundo profesional, en concreto, en su sector profesional.
- Valora la prevención de riesgos laborales como una actividad que debe planificarse y organizarse con suma atención.
- Identifica cuáles son las principales técnicas de prevención.
- Distingue entre técnicas y medidas de prevención.
- Reconoce los principios de la prevención de riesgos laborales y sabe aplicarlos.
- Identifica las medidas de protección colectiva y de protección individual.
- Descubre qué son los EPI y sus características.
- Valora la importancia de la utilización de los EPI como medida de prevención ante los accidentes laborales.
- Reconoce y sabe interpretar las señales de seguridad.

CONTENIDOS

- Medidas de prevención
- Principios y técnicas de prevención
- Medidas de protección colectiva e individual
- La señalización de seguridad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al evaluar a los alumnos se tendrá en cuenta si:

Se han descrito los procesos de implantación de las medidas de prevención

Se han analizado las condiciones de trabajo existentes en una actividad y sus riesgos, en concreto, en su sector profesional.

Se han identificado los procedimientos a aplicar ante cada uno de los riesgos.

Se han identificado las medidas de protección colectiva e individual y las prioridades de aplicación.

Se ha descrito el concepto de equipos de protección individual, sus características y las obligaciones de los trabajadores y los empresarios con respecto a los mismos.

Se han distinguido las distintas formas de señalización en materia de prevención de riesgos laborales y se ha identificado el significado y el alcance de cada una de las señales.

¿CÓMO TRABAJAR LA UNIDAD?

Es recomendable iniciar esta unidad trabajando el *Caso práctico inicial*, donde se presenta una situación a la que cualquier trabajador se puede enfrentar en su entorno laboral. Se plantean una serie de cuestiones que ayudan a sacar a la luz los conocimientos previos y a crear inquietudes e intereses por descubrir el desenlace final del caso conforme a la normativa española. De igual modo, ayudará a despertar la conciencia y el respeto por las normas de seguridad y salud y las medidas de prevención de riesgos laborales y protección de riesgos laborales, tanto colectivas como individuales.

A lo largo de toda la unidad, se van proponiendo ejemplos y actividades que sirven para comprender y asimilar mejor los contenidos. Algunas de estas actividades se realizan individualmente y otras en equipo para fomentar una de las competencias básicas que más se demandan en el mercado laboral, el trabajo en equipo.

En las *Actividades finales*, los alumnos tienen que aplicar los conocimientos adquiridos, lo que permite asimilar los contenidos en mayor profundidad y a la vez, repasarlos. Se ha introducido el apartado *entra en internet* para que los alumnos descubran la existencia de páginas web oficiales, como la del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, www.insht.es, en la que pueden consultar los contenidos de prevención de riesgos laborales siempre de forma actualizada.

En la sección *Práctica profesional*, se propone ver y analizar unos vídeos publicados por el INSHT, en los que se ilustran de forma eficiente los contenidos de esta unidad y las actitudes que deseamos conseguir por parte de los alumnos.

También sería interesante visitar una empresa y estudiar posteriormente las medidas de prevención y protección que emplean.

La unidad finaliza con el apartado *En resumen* donde se presenta un mapa conceptual de sus conceptos clave y el apartado de *Evalúa tus conocimientos*, que consiste en una batería de preguntas tipo test que permiten al alumno comprobar el nivel de conocimientos adquiridos.

UNIDAD DE TRABAJO 4. La gestión de la prevención

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Esta unidad contribuye a alcanzar el siguiente resultado de aprendizaje:

«Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral de su sector profesional.»

Para ello, al finalizar esta unidad de trabajo, el alumno/a:

- Comprende que la prevención de riesgos laborales debe estar planificada y bien organizada para ser eficaz.
- Sabe en qué consiste la evaluación, el control y la gestión del riesgo y cómo aplicarlo en su sector profesional.
- Identifica los elementos que integran la planificación y gestión de la prevención y conoce cómo se desarrolla en su sector profesional.
- Distingue las distintas formas de organizar la prevención en la empresa e identifica la más adecuada para cada situación.
- Reconoce a un prevencionista de nivel básico y sus funciones.

Analiza la representación de los trabajadores en materia de prevención.

CONTENIDOS

La gestión de la prevención

La evaluación de riesgos

- Análisis de riesgos
- Valoración de riesgos
- Quién realiza la evaluación de riesgos
- Cuándo se realiza la evaluación de riesgos

La planificación de la actividad preventiva

La organización de la prevención

Las auditorías

El experto en prevención

La representación de los trabajadores en materia preventiva

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al evaluar a los alumnos se tendrá en cuenta si:

Se ha realizado una evaluación de riesgos básica y se han distinguido los pasos a seguir.

Se ha identificado, descrito y estimado el riesgo en su sector profesional.

Se ha analizado el proceso de gestión del riesgo y planificación de la actividad preventiva.

Se han descrito y valorado las diferentes opciones que tiene una empresa para organizar la acción preventiva y se ha elegido la más apropiada para cada caso.

Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

Se han analizado las funciones propias del prevencionista de nivel básico.

Se ha descrito en qué consiste una auditoría y cuándo es obligatorio pasar por ella.

Se han determinado las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos.

Se puede profundizar en los contenidos de esta unidad, permitiendo a los alumnos que elaboren un mapa de riesgos del taller o del laboratorio que utilizan en el instituto y que indiquen las medidas de prevención y protección que deben aplicarse en cada caso.

¿CÓMO TRABAJAR LA UNIDAD?

Es recomendable iniciar esta unidad trabajando el *Caso práctico inicial*, donde se presentan posibles situaciones a las que cualquier trabajador se puede enfrentar en su entorno laboral. Se plantean una serie de cuestiones que ayudan a pensar y a comprender que la prevención de riesgos laborales debe estar planificada e integrada en todos los ámbitos de la empresa para ser realmente eficaz.

A lo largo de esta unidad, analizaremos en qué consiste y cómo se realiza una evaluación de riesgos, cómo se debe llevar a cabo la gestión y la organización de la prevención en una empresa, finalizando con el estudio de la representación de los trabajadores en materia preventiva. Al mismo tiempo que se explican estos contenidos, se ponen ejemplos y actividades que sirven para comprender y asimilar mejor los contenidos. Algunas de estas actividades se realizan individualmente y otras en equipo para fomentar una de las competencias básicas que más se demandan en el mercado laboral, el trabajo en equipo.

En las *Actividades finales* y en la sección *Práctica profesional* los alumnos tienen que aplicar los conocimientos adquiridos, lo que permite asimilar los contenidos en mayor profundidad y a la vez, repasarlos. Se ha introducido el apartado entra en internet para que los alumnos descubran la existencia de páginas web oficiales, como la del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, www.insht.es, en la que pueden consultar los contenidos de prevención de riesgos laborales siempre de forma actualizada.

La unidad finaliza con el apartado *En resumen* donde se presenta un mapa conceptual de sus conceptos clave y el apartado de *Evalúa tus conocimientos*, que consiste en una batería de preguntas tipo test que permiten al alumno comprobar el nivel de conocimientos adquiridos.

UNIDAD DE TRABAJO 5. El Plan de Prevención de Riesgos Laborales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Esta unidad contribuye a alcanzar el siguiente resultado de aprendizaje:

«Participa en la elaboración de un Plan de Prevención de Riesgos en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.»

Para ello, al finalizar esta unidad de trabajo, el alumno/a:

- Comprende que la prevención de riesgos laborales debe estar planificada y bien organizada para ser eficaz.
- Valora la importancia de que todas las empresas tengan la obligación de contar con un Plan de Prevención que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.
- Define el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del título.
- Conoce los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.
- Sabe que se debe proteger a los trabajadores especialmente sensibles.
- Proyecta un plan de autoprotección en una pequeña y mediana empresa (pyme), incluyendo el plan de emergencia y evacuación.
- Analiza los protocolos de actuación en caso de emergencia.
- Sabe comportarse en una situación de emergencia en la empresa y tomar las decisiones oportunas.
- Colabora en la realización de un simulacro de emergencia.

CONTENIDOS

- El Plan de Prevención de Riesgos Laborales
- La vigilancia de la salud
- Especial protección a colectivos específicos: maternidad, lactancia, menores de edad, trabajadores de una ETT y trabajadores temporales
- El Plan de Autoprotección
 - Plan de Actuación en Emergencias
 - Plan de Evacuación
- La protección frente al fuego

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al evaluar a los alumnos se tendrá en cuenta si:

Se ha descrito el contenido básico de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales en un centro de trabajo, se ha relacionado con el sector profesional del título y se conoce la obligación, por parte de las empresas, de tener uno propio.

Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa.

Se han identificado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.

Se han analizado las medidas que se establecen para proteger la salud durante la maternidad y la lactancia y al resto de trabajadores especialmente sensibles, como menores de edad, trabajadores temporales o contratados por una ETT.

Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación en una pequeña y mediana empresa (pyme) del sector.

Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

Se ha colaborado en la realización de un simulacro de emergencia.

¿CÓMO TRABAJAR LA UNIDAD?

Es recomendable iniciar esta unidad trabajando el *Caso práctico inicial*, donde se presentan posibles situaciones a las que cualquier trabajador se puede enfrentar en su entorno laboral. Se plantean una serie de cuestiones que ayudan a asimilar los contenidos de la unidad y a comprender la necesidad de un plan de prevención de riesgos laborales como elemento de planificación e integración de la prevención en la empresa y como medio para incrementar la eficacia de las medidas preventivas tomadas.

A lo largo de esta unidad, se analizará en qué consiste el plan de prevención de riesgos laborales y se estudiará con mayor detalle algunos de sus apartados, como la vigilancia de la salud y la especial atención que debe otorgarse a colectivos especialmente sensibles, como las mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, los menores de edad, trabajadores de una ETT y trabajadores temporales. Al mismo tiempo que se explican estos contenidos, se ponen ejemplos y actividades que sirven para comprender y asimilar mejor los contenidos. Algunas de estas actividades se realizan individualmente y otras en equipo para fomentar una de las competencias básicas que más se demandan en el mercado laboral, el trabajo en equipo.

En las *Actividades finales* y en la sección *Práctica profesional* los alumnos tienen que aplicar los conocimientos adquiridos, lo que permite asimilar los contenidos en mayor profundidad y a la vez, repasarlos. Se ha introducido el apartado *entra en internet* para que los alumnos descubran la existencia de páginas web oficiales, como la del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, www.insht.es, en la que pueden consultar los contenidos de prevención de riesgos laborales siempre de forma actualizada.

La unidad finaliza con el apartado *En resumen* donde se presenta un mapa conceptual de sus conceptos clave y el apartado de *Evalúa tus conocimientos*, que consiste en una batería de preguntas tipo test que permiten al alumno comprobar el nivel de conocimientos adquiridos.

UNIDAD DE TRABAJO 6. Primeros auxilios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Esta unidad contribuye a alcanzar el siguiente resultado de aprendizaje:

«Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del técnico o técnico superior.»

Para ello, al finalizar esta unidad de trabajo, el alumno/a:

- Comprende las responsabilidades de los empresarios y los trabajadores ante cualquier urgencia en la empresa.
- Aplica de una manera eficaz el soporte vital básico.
- Descubre la secuencia de acciones que se sigue en la valoración de los heridos en una situación de emergencia.
- Actúa adecuadamente cuando haya que clasificar a los heridos en un accidente.
- Distingue los grados de gravedad de una víctima de un accidente de trabajo.
- Conoce los primeros auxilios que se deben aplicar ante heridas, hemorragias, fracturas y quemaduras.

CONTENIDOS

Protocolo de actuación ante una situación de emergencia

- ¿Qué hacer ante una emergencia?
- Botiquín

Urgencia médica y primeros auxilios: conceptos básicos

- Método P.A.S.
- Soporte Vital Básico
- Posición Lateral de Seguridad
- Reanimación respiratoria
- Reanimación cardiopulmonar básica

Clasificación de los heridos por su gravedad

Técnicas de primeros auxilios en función de las lesiones

- Heridas
- Quemaduras
- Hemorragias
- Fracturas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Al evaluar a los alumnos se tendrá en cuenta si:

10. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

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

En este curso el alumnado es muy homogéneo y no se presenta ningún alumno/a con necesidades especiales

11.- EVALUACIÓN

La evaluación es un componente básico en el proceso de enseñanza-aprendizaje. La evaluación ha de ser coherente con las características de la FPB, con los objetivos planteados y con la metodología utilizada.

Se realizará una evaluación inicial que tendrá como objetivo fundamental indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar.

El tutor del grupo facilitará al equipo docente la información disponible sobre las características generales del mismo y sobre las circunstancias específicamente académicas o personales con incidencia educativa de cuantos alumnos y alumnas lo componen.

La evaluación inicial será mi punto de referencia para la toma de decisiones relativas al desarrollo del currículo y su adecuación a las características, capacidades y conocimientos del alumnado.

La evaluación ha de ser formativa y ha de servir para fomentar la reflexión y orientar y analizar el proceso educativo. Por este motivo, la evaluación tendrá que ser:

- a. Continua, para observar el proceso de aprendizaje

- b. Integral, para considerar tanto la adquisición de nuevos conceptos como procedimientos, actitudes, capacidades de relación y comunicación y desarrollo autónomo de cada estudiante.
- c. Individualizada, para que se ajuste a las características del proceso de aprendizaje de cada alumno y no de los alumnos en general. La evaluación individualizada suministra información al propio alumno sobre lo que ha hecho, sobre sus progresos y sobre lo que puede hacer de acuerdo con sus posibilidades.
- d. Orientadora, porque debe ofrecer información permanente sobre la evolución del alumno con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.

La evaluación del currículo programado pretende como objetivo principal la corrección de las desviaciones que se hubiesen producido en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Desde este punto de vista, cuando se evalúe se han de tener en cuenta los aspectos siguientes:

- a. La adecuación de los objetivos a las características de cada grupo
- b. La idoneidad de los procedimientos utilizados.
- c. La marcha de las actividades programadas.

Han de evaluarse no solo los contenidos, procedimientos y las actitudes, sino también las destrezas desarrolladas, el empleo de técnicas de trabajo, la capacidad de investigación, la metodología utilizada etc.

12. RECUPERACIÓN

Los alumnos que no hayan alcanzado los objetivos mínimos marcados, tendrán que realizar una recuperación de la evaluación no aprobada, siguiendo el proceso que se expone:

- a. Detectar las causas de la insuficiencia: falta de interés, problemas personales o familiares etc..
- b. Observar los problemas donde el alumno tiene dificultades en la materia, realizando ejercicios de refuerzo y explicaciones de distinta forma para asentar los conocimientos.
- c. Superar un control de contenidos o la realización de un trabajo similar a algunos realizados en clase que englobe los objetivos marcados.

13. 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 nos planteamos 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.

14. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

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

15. BIBLIOGRAFÍA

- Ley Orgánica 2/2006, de Educación de 3 de octubre –LOE-
- Ley de Educación de Andalucía, 17/2007 – LEA-
- R.D. 1538/2006, de 15 de diciembre, 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.

