

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

PROGRAMACIONES
FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS 2º CURSO

MODULOS:

Aplicaciones Básicas de Ofimática
Atención al Cliente
Preparación y Venta de Pedidos
Formación en Centros de Trabajo

CURSO 2024/2025

Profesoras: Seila Gil Martínez

Mª Concepción Garrido Álvarez

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

1. INTRODUCCIÓN

El título profesional básico en **Servicios Administrativos** queda identificado en la Comunidad de Castilla y León por los elementos determinados en el Anexo I, punto 1, 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, y por un código, de la forma siguiente:

- FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión.
- DENOMINACIÓN: Servicios Administrativos.
- NIVEL: Formación Profesional Básica.
- DURACIÓN: 2.000 horas.
- REFERENTE EUROPEO: CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).
- CÓDIGO: ADG01B.

Según el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero establece que la **competencia general de este título** consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

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

a) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.

b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.

c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.

d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.

e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.

f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.

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

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

i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

j) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.

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

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

m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.

n) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

enriquecimiento personal y social.

ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.

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

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

q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

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

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

w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

- Cualificaciones profesionales completas:

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

- a) Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales ADG305_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

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

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

- b) Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos ADG306_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

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

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

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

- Cualificaciones profesionales incompletas:

- ✓ Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

UC1329_1 Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente. UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

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

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

- Auxiliar de archivo.
- Ordenanza.

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

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

ENTORNO PRODUCTIVO DE CASTILLA Y LEON se caracteriza por que la inmensa mayoría de las empresas son micro, pequeñas y medianas, con predominio de las primeras y segundas. El sector servicios es el que más está creciendo, en especial el turismo y el comercio; mientras que coyunturalmente el sector industrial se estanca y el agrícola y ganadero se encuentra inmerso en una transformación con el objetivo de hacerle más competitivo. Durante las últimas décadas, el auge del consumo ha obligado a las empresas a especializarse y organizar su estructura en departamentos específicos para cada tarea. En cada uno de estos departamentos y para comunicarse entre ellos, es necesario profesionales que manejen con soltura herramientas administrativas. De esta manera, el titulado en servicios administrativos es un empleado que desempeña sus tareas en cualquier tipo de empresa, ya sea grande o pequeña. Es por tanto, una profesión de presente y de futuro, que realiza tareas básicas de apoyo administrativo y como parte integrante de un grupo de trabajo que desarrolla sus tareas bajo la supervisión de un técnico o técnico superior.

2. LOS OBJETIVOS GENERALES de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

- c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- e) Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- j) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- k) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- l) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

entorno personal, social o profesional.

ñ) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico- artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

o) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

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

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

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

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

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

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

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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

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

3. MÓDULOS PROFESIONALES

Para desarrollar todos los contenidos y alcanzar las unidades de competencia se plantean, organizados en dos cursos académicos, los siguientes módulos profesionales:

Módulos profesionales	Duración del currículo (horas)	Centro Educativo		Centro de Trabajo
		Curso 1º	Curso 2º	
		33 semanas Horas/semanales	25 semanas Horas/semanales	8 semanas Horas semanales
Tratamiento informático de datos.	231	7		
Aplicaciones básicas de ofimática.	200		8	
Técnicas administrativas básicas.	198	6		

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	CURSO 2024-2025			

Archivo y comunicación.	137	4		
Atención al cliente.	126		3	
Preparación de pedidos y venta de productos.	210		5	
Ciencias aplicadas I.	165	5		
Ciencias aplicadas II.	150		6	
Comunicación y sociedad I.	198	6		
Comunicación y sociedad .II	175		7	
Tutoría.	66	1		
Tutoría.	25		1	
Formación en centros de trabajo.	260			260
TOTAL	2000	30	30	260

Segundo curso

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

4. **NORMATIVA REGULADORA**

- Ley Orgánica 5/02 de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica de 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.
- Real Decreto 127/2014, 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 y se modifica el Real decreto 1850/2009 , de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo , de Educación..
- Decreto 2/2014, de 12 de junio, por el que se regulan determinados aspectos para la implantación de la Formación Profesional en la Comunidad de Castilla y León.

Orden EDU/520/2014, de 18 de junio, por la que se establece el currículo correspondiente al título profesional básico en Servicios Administrativos en la Comunidad de Castilla y León

MÓDULO I: APLICACIONES BÁSICAS OFIMÁTICAS

(Duración Total: 200 horas. Duración semanal: 8 horas)

A) OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

- E) 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.
- F) 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.
- G) 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.
- H) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- I) 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.
- J) 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.
- K) 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.
- L) 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.
- M) 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.
- N) 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.
- O) 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.
- P) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- Q) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- R) 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.

B) UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA

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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

documentación	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>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>	<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</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</p>

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

<p>informáticas de hoja de cálculo u otras, con el fin de obtener los resultados esperados en base a las instrucciones recibidas.</p>	<p>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, respondiendo a solicitud.</p> <p>CR 3.5 Los documentos requeridos se facilitan en el formato —ampliaciones, reducciones, otros—, número, plazo y procedimiento establecidos.</p> <p>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.</p>

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
--	---

C) SECUENCIACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO

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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

CONTENIDOS

1. Red informática

- Definición
- Tipos de redes informáticas
- Elementos necesarios para implantar una red informática
- Ventajas y desventajas de trabajar en red

2. Intranet y extranet

- Conceptos
- Comparativa intranet-extranet
- Funcionamiento de una intranet

3. Internet

- Elementos y funcionamiento
- Ventajas y desventajas
- Navegadores o browsers
- Buscadores
- Servicios
- Servicios de comunicación
- Servicios o herramientas de acceso a la información disponible
- Fiabilidad de la información
- Alojamiento web (web hosting)
- 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 las 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.

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

- 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. REALIZACIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS 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

Elementos del correo electrónico
Configuración del correo electrónico

2. Envío y recepción de correos electrónicos

Envío de correos electrónicos
Recepción de correos electrónicos
Respuesta y reenvío de correos electrónicos

2.3.1. Reenvío de correos electrónicos

3. Organización y archivo de los mensajes

Filtrado de mensajes

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

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 3. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS MEDIANTE HOJAS DE CÁLCULO

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.
- Saber utilizar diferentes funciones.
- Conocer el uso de referencias a una celda de forma absoluta o relativa.
- Creación y modificación de gráficos

CONTENIDOS

1. Programas de elaboración de hojas de cálculo

Introducción

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

Aspectos básicos de Excel
 Abrir el programa
 Cerrar el programa
 Interfaz del programa
 Nomenclatura utilizada en Excel
 Ayuda de la aplicación
 Opciones de visualización
 Desplazamiento mediante el teclado y el ratón
 Creación y almacenamiento de un libro

2. Escritura de la hoja de cálculo: celdas, hojas y libros

Formato de celdas
 Introducción de datos
 Tipos de datos
 Selección, edición, copiado y borrado de celdas
 Filas y columnas
 Hojas
 Formato condicional
 Autoformatos y estilos predefinidos

3. Utilización de fórmulas y de funciones

Fórmulas básicas
 Operadores y prioridad
 Copia de fórmulas
 Series. Relleno rápido

- 3.4.1. Números
- 3.4.2. Meses o días
- 3.4.3. Creación o modificación de series

1. Utilización de funciones

- 1.1. Funciones matemáticas elementales predefinidas
- 1.2. Funciones predefinidas
- 1.3. Asistente de funciones
- 1.4. Funciones más usuales
- 1.5. Referencias a celdas
 - 1.5.1. Relativas
 - 1.5.2. Absolutas
 - 1.5.3. Mixtas

2. Creación y modificación de gráficos

- 2.1. Creación
- 2.2. Elementos básicos
- 2.3. Modificación
 - Borrado

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

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 4. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES

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**
 - Abrir PowerPoint
 - Cerrar PowerPoint
 - Elementos de la pantalla inicial: interfaz de PowerPoint
- 3. Crear, abrir y cerrar una presentación**
 - Crear una presentación en blanco
 - Crear una presentación con plantilla
 - Abrir una presentación existente
 - 3.3.1. Desde el menú Archivo
 - 3.3.2. Desde la opción Reciente
 - Guardar una presentación
- 4. Trabajo con presentaciones**
 - Insertar una diapositiva nueva
 - Copiar una diapositiva
 - Duplicar una diapositiva
 - Mover una diapositiva
 - Eliminar una diapositiva

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

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

1. Configuración

- Intervalos
- Grabar narración
- Menú Control de exposición
- Iniciar la presentación

2. Publicación

- Empaquetar para CD
- Presentación personalizada
- Otras formas de guardar y enviar
- Impresión de una presentación

3. Proyección

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.

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

- 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 creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.
- Se han diseñado plantillas de presentaciones.
- 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.

TEMPORALIZACIÓN

- ✓ 1ª evaluación :Temas 1 y 2
- ✓ 2ª evaluación: Temas 3 y 4

MÓDULO III: ATENCIÓN AL CLIENTE

(Duración total: 75 horas. Duración semanal: 3 horas)

1. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO:

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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

- Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

2. UNIDADES DE COMPETENCIA ASOCIADAS

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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

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 al cliente, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.	CR 1.1 La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior. CR 1.2 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y a la situación comercial establecida. CR 1.3 Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos, muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.
RP 2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.	CR 2.1 La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido. CR 2.2 El pedido y la forma de entrega se comprueba que correspondan con lo reflejado en la orden de pedido. CR 2.3 La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y se formaliza el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente. CR 2.4 El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad. CR 2.5 Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad; se reflejan en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización.
RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.	CR 3.1 Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir, y se hacen preguntas pertinentes mostrando interés por resolverlas. CR 3.2 Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolarizados o canalizarlas a los responsables. CR 3.3 Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

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

UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP3: Transmitir y recibir, presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.</p>	<p>CR 3.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.</p> <p>CR 3.2 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.</p> <p>CR 3.3 La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.</p> <p>CR 3.4 Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.</p> <p>CR 3.5 Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas u otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.</p> <p>CR 3.6 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando su comprensión por parte del interlocutor.</p> <p>CR 3.7 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.</p> <p>CR 3.8 Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.</p>

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

	<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>
--	--

SECUENCIACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD 1. ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

1. Proceso de comunicación

Agentes y elementos que intervienen en el proceso de comunicación
Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación

2. Canales de comunicación con el cliente

Barreras y dificultades comunicativas: internas, externas y fisiológicas

3. Comunicación verbal

Concepto

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

Componentes
Emisión y recepción de mensajes orales
Uso del lenguaje técnico en la atención al cliente
Técnicas para hablar en público correctamente

4. Motivación, frustración y mecanismos de defensa

5. Comunicación no verbal

Concepto
Componentes
La imagen personal

6. Empatía y receptividad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han reconocido los elementos que intervienen en una comunicación con el cliente.
- Se han examinado los factores clave para una comunicación clara y efectiva.
- Se han identificado los distintos canales de comunicación con el cliente.
- Se han aplicado las técnicas de comunicación a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de atención y trato a clientes.
- Se ha obtenido información necesaria del cliente, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Se han adaptado actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.

UNIDAD 2. VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

1. El vendedor profesional

Concepto y funciones
Tipos de vendedor
El perfil del vendedor profesional
Actitudes personales

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

- Conocimientos del vendedor
- Cualidades y aptitudes para la venta
- 2. Actuación del vendedor profesional**
 - Modelos de actuación: estilos de comunicación
 - Tipos
 - Relación con los clientes
 - Factores que afectan a la relación vendedor-cliente
 - Reglas para lograr un buen servicio de atención al cliente
- 3. Exposición de las cualidades de los productos y servicios**
 - La presentación de productos y servicios
 - Concepto
 - Tipos de presentación
 - Aplicaciones de presentación
 - Demostración del productos
 - Concepto
 - Tipos de demostración
 - Demostraciones ante un pequeño y un gran número de interlocutores
 - Ventajas e inconvenientes de la demostración
 - Diferencias entre información y publicidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 3. INFORMACIÓN AL CLIENTE

OBJETIVOS

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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

- Distinguir información de publicidad.
- Mantener en todo momento el respeto hacia el cliente.
- Procurar la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

CONTENIDOS

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

El cliente 2.0

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

La presentación de servicio de atención al cliente

2. Roles, funciones y objetivos del profesional de ventas

Funciones y objetivos del profesional de ventas

Roles del vendedor. Relación cliente-profesional

3. La fidelización del cliente

Ventajas de la fidelización de clientes

Programas de fidelización de clientes

2.2.1. Nuevas tendencias en los programas de fidelización

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 4. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

OBJETIVOS

- Identificar los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones.

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

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

CONTENIDOS

1. Reclamaciones y quejas
Definición y diferencias
2. Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones
3. Gestión de quejas y reclamaciones
Características del proceso de negociación
Perfiles de clientes, consumidores y usuarios en las quejas en las quejas y reclamaciones
Elementos formales de una reclamación
Departamento gestor
Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones y quejas
4. Proceso de reclamación
Trámites y documentación
5. Documentación y pruebas en una reclamación
Hojas de reclamación
Cumplimentación
Plazo
6. Utilización de herramientas informáticas en la gestión de reclamaciones
7. Normativa legal en materia de protección de datos
8. Protección del consumidor y usuario

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

TEMPORALIZACIÓN

1ª Evaluación: Temas 1 y 2.

2ª Evaluación: Temas 3 y 4

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

MÓDULO II: PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

(Duración Total: 125horas. Duración semanal: 5 horas)

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.

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

- 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.

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 básica de productos en el punto de venta.	CR 1.1. La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior. CR 1.2. Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y situación comercial establecida. CR 1.3. Las promociones e información comercial necesaria

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

	se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.
RP 2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.	<p>CR 2.1. La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.</p> <p>CR 2.2. El pedido y forma de entrega al cliente se comprueba que se corresponde con lo reflejado en la orden de pedido.</p> <p>CR 2.3. La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y formalizando el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.</p> <p>CR 2.4. El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.</p> <p>CR 2.5. Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándola en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización.</p>
RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.	<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>

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

UC1326_1: Preparar pedidos de la forma eficaz, siguiendo los procedimientos establecidos.	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
RP1: Realizar la selección de mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura, para la preparación del pedido en el tiempo y forma establecidos, siguiendo las instrucciones recibidas respetando las normas de manipulación, seguridad y salud de acuerdo a la orden de pedido.	<p>CR 1.1. El documento del pedido, packing list u orden de preparación, se interpreta identificando las características propias de las mercancías o productos que componen el pedido: referencia, ubicación, cantidad, peso, condiciones de manipulación y conservación entre otras, y las condiciones de manipulación manual de los mismos.</p> <p>CR 1.2. La localización de las referencias que componen el pedido se realiza de forma rápida y eficaz atendiendo al orden predefinido de colocación de las mercancías y productos en la unidad de pedido, caja o palé.</p> <p>CR 1.3. En caso de que no existan mercancías o productos disponibles en el lugar previsto, se comunica con prontitud al superior, siguiendo el procedimiento establecido y se busca la ubicación alternativa de la mercancía o producto de acuerdo al sistema de almacenaje establecido.</p> <p>CR 1.4. Las normas y simbología contenida en la etiqueta y marcaje del envase y embalaje y los criterios de estabilidad, robustez, peso y fragilidad de la mercancía o producto se interpretan con precisión y exactitud seleccionando el equipo y cantidad adecuado de acuerdo al procedimiento establecido.</p> <p>CR 1.5. La mercancía o producto se selecciona y coloca en la unidad de pedido, caja o palé entre otros, de forma que se aproveche la capacidad de los mismos, se asegure su estabilidad y visibilidad de las referencias de las mercancías que lo componen respetando las recomendaciones y normas de seguridad tipo RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) u otras.</p> <p>CR 1.6. La información de las mercancías y productos que se incorporan a la unidad de pedido, código y referencia de las mismas, se registra en los documentos de control o en la aplicación informática correspondiente utilizando, en su caso, herramientas de control y validación tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas, picking por voz, u otros.</p>
RP 2: Conformar el pedido con exactitud, pesando y garantizando la exactitud y correspondencia, con lo consignado en la orden de	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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

<p>preparación y pedido, utilizando las herramientas y equipos de control y peso de mercancías.</p>	<p>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 2.5. 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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
RP 1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.	CR 1.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión. CR 1.2. Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo. CR 1.3. Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática. CR 1.4. Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.
RP 2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.	CR 2.1. La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores —recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras—, efectuándose una comunicación efectiva. CR 2.2. En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva. CR 2.3. La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional. CR 2.4. Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor. CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación. CR 2.6. Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.
RP3: Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización,	CR 3.1. La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización. CR 3.2. Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

<p>con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.</p>	<p>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</p>

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

	<p>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>
--	---

SECUENCIACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

6. Reglas para hablar por teléfono

7. El léxico comercial

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

UNIDAD 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS

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

CONTENIDOS

1. Tipos de mercancías y productos

- Léxico que se utiliza con relación a los productos.

2. Características técnicas, comerciales y psicológicas de los productos

- Características técnicas.
- Características comerciales.
- Características psicológicas.

3. Ciclo de vida de los productos

4. Tipos de pedidos

- Unidad de pedido.

5. Métodos de preparación de pedidos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

- Interpretar la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto 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.
 - Complimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras todos los apartados necesarios.
- A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, 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

- 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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

- Fases
 - Características
 - Recomendaciones básicas en la preparación de pedidos
 - Recomendaciones relativas a la manipulación de la mercancía
- 2. Simbología básica e interpretación en la presentación de productos y mercancías para su manipulación**
- Simbología para la manipulación de mercancías
 - Símbolos para identificar materiales potencialmente reciclables
- 3. Documentación para la preparación de pedidos**
- Control informático y tecnológico en la preparación de pedidos
 - Trazabilidad: concepto y finalidad
- 4. Equipos y medios para la preparación de pedidos.**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 4. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA

OBJETIVOS

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

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

CONTENIDOS

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

- 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

TEMPORALIZACIÓN

✓ 1ª evaluación: UT1, UT2,UT3

✓ 2ª evaluación: UT4, UT5, UT6

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE DEL ALUMNO

○ Pruebas orales y escritas	○ 60%
○ Observación	○ 20%
○ Cuaderno	○ 20%

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

MÓDULO IV: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

(Duración: 260 horas)

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias y objetivos generales, propios de este título, que se han alcanzado en el centro educativo o a desarrollar competencias características difíciles de conseguir en el mismo.

Tiene una *duración* de 260 horas, llevándose a cabo en el tercer trimestre (abril, mayo,...) en un entorno productivo real en empresas relacionadas con el perfil de este título, excepcionalmente cuando las circunstancias lo aconsejen y previamente autorizado por la dirección provincial, se realizará en el centro docente o instituciones públicas.

El programa formativo del módulo de formación en centros de trabajo será individualizado, elaborándose teniendo en cuenta las características del centro de trabajo, recogiendo las actividades formativas que permitan completar las competencias las competencias profesionales, obteniendo los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación establecidos en el currículo del título correspondiente.

Accederán al módulo de Formación de Trabajo una vez alcanzada la evaluación positiva en todos los módulos profesionales asociados a unidades de competencia, decisión que será tomada en la sesión de evaluación del segundo trimestre

Hay dos convocatorias: una al terminar el módulo profesional, y en una segunda convocatoria que determine anualmente la consejería competente en educación.

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha mantenido una actitud de cordialidad y amabilidad en el trato.
- b) Se ha tratado al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- c) Se ha demostrado interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- d) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.
- e) Se ha obtenido la información necesaria del cliente, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas.
- f) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha demostrado responsabilidad ante errores y fracasos.
- h) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.

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

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

Criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe.
- b) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
- c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable.
- d) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos.
- e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones.
- f). Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
- g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato.

i) Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por sus superiores, planteando las posibles modificaciones o sugerencias en el lugar y modos adecuados.

A continuación, estableceremos una serie de criterios comunes a los tres módulos anteriormente señalados.

EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Evaluación

La evaluación de los aprendizajes del alumnado será **continua, formativa e integradora** y se realizará teniendo como referente el plan de trabajo individualizado elaborado a partir de los datos iniciales obtenidos de la evaluación académica y psicopedagógica.

La formación en centros de trabajo o la realización de trabajo productivo en empresas se evaluará separadamente en términos de apto o no apto.

Se realizará tres tipos de evaluaciones: inicial, formativa o continua y sumativa o final.

- La **evaluación inicial** servirá para evaluar la situación actual de los alumnos, y se utilizará como base para determinar las pautas a seguir con cada uno de ellos. Se realizará a principio de curso y se utilizarán como instrumentos de evaluación: cuestionarios individuales, trabajo personal, trabajo en grupo, etc.
- La **evaluación formativa o continua** detectará las dificultades que se produzcan e investigará las causas de las mismas, adoptando las medidas correctoras oportunas. Constará de dos partes:
 - Evaluación formativa (registros de seguimiento personal). Se tendrá especialmente en cuenta el seguimiento de los trabajos de clase.
 - Evaluación sumativa del aprovechamiento obtenido a través de la realización de las correspondientes pruebas de ejecución práctica en relación con su formación en tareas administrativas. Ejercicios teóricos puntuados de 0 a 10 puntos, siendo necesario tener al

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

menos 5 puntos para obtener una calificación positiva. Valoración de la presentación y estética de cuadernos, trabajos, impresos y documentos realizados en clase.

- La evaluación **sumativa o final** representa el resultado del seguimiento y la evaluación de todo el proceso formativo y dará lugar a las calificaciones de los distintos módulos profesionales.

La **evaluación final** será responsabilidad de todo el equipo educativo y la superación del ciclo exigirá la evaluación positiva en todos y cada uno de los módulos obligatorios que componen el programa.

Criterios de evaluación

Son los expuestos en cada unidad didáctica

Calificación

En cada evaluación se valorará y calificará al alumno teniendo en cuenta lo siguiente:

1º Prácticas individuales realizadas en el aula, así como trabajos confeccionados fuera del aula y el archivador donde deben guardar todos los apuntes y trabajos confeccionados en el módulo; representarán un **20% de la nota**.

2º La asistencia, puntualidad, actitud en clase representará un **10% de la nota**

3º Trabajo realizado 10%

4º Pruebas y controles escritos a lo largo de las horas impartidas en el módulo; representarán un **60% de la calificación**.

Se considerará superada cada evaluación trimestral con una nota final de la misma igual o superior a 5, una vez realizada la ponderación de los distintos factores considerados.

Se realizará al menos un examen por evaluación. En el caso de que en la evaluación existan 2 o más exámenes o pruebas objetivas, la calificación final de la evaluación se obtendrá, calculando la media aritmética de las calificaciones obtenidas en las pruebas, **siempre que el alumno haya obtenido como mínimo un 5 en las mismas**.

Cuando el alumno en una evaluación no supere uno de los dos parciales suspenderá la evaluación, no obstante, podrá recuperar el parcial correspondiente.

La nota final del módulo será la media aritmética de las notas obtenidas en las dos evaluaciones puesto que los alumnos que cursan el segundo curso y tengan superados los módulos

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

profesionales asociados a las unidades de competencia realizarán en el tercer trimestre el módulo de FCT

Los exámenes se realizarán en una fecha previamente establecida. Aquellos alumnos que no se presenten a un examen o prueba, deberán presentar el documento justificativo correspondiente. Se consideran causas justificables hospitalización o enfermedad grave del alumno o familiares, así como fallecimiento de familiares. En el supuesto de no justificar dicha falta el alumno se examinará de dicha materia en la recuperación correspondiente.

PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA

La evaluación es continua y requiere la **asistencia obligatoria** a las clases y la realización de las actividades programadas. Las faltas no se acumularán de un trimestre a otro, y quienes pierdan este derecho a la evaluación continua en cada evaluación deberán examinarse de la evaluación que hayan perdido en junio y/o septiembre.

La pérdida de evaluación continua se producirá cuando los alumnos falten a clase el 10% del cómputo trimestral y el 40% del total de las horas totales del módulo.

Se consideran **faltas justificadas** aquellas ausencias debidas a visitas al médico, la concurrencia a exámenes oficiales o trámites administrativos que no puedan ser delegados en otra persona. El alumno o alumna debe, en la medida de lo posible, comunicar su falta con antelación y presentar al tutor el mismo día de su incorporación al centro un certificado oficial en el que consten las causas de su ausencia. En ningún caso se admitirán como justificantes documentos explicativos firmados por los padres o familiares. No se considerarán faltas justificadas la asistencia a cursos, otros estudios y trabajo.

En el caso que un alumne falte a un examen deberá pedir el justificante médico en caso contrario no se le repetirá el examen.

La **pérdida de más del 10%** de horas lectivas trimestrales del módulo, **aún con causa justificada**, supondrá la realización de trabajos de recuperación propuestos por la profesora que imparte el módulo.

Se considerarán casos excepcionales y se tratarán de forma individualizada los tratamientos médicos por enfermedades crónicas, accidentes

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

METODOLOGÍA

La acción formativa objeto de la presente programación tendrá que ser desarrollada mediante una metodología de enseñanza activa que fomente la participación del alumnado en el proceso de aprendizaje. Dicha metodología será definida en torno a los siguientes criterios de planificación metodológica:

- ✓ Pedagogía del éxito y del refuerzo positivo a través de actividades fáciles de superar como medio de mejora de la autoestima de los participantes.
- ✓ Sesiones variadas y actividades diversas evitando la rutina y el aburrimiento.
- ✓ Aprendizaje basado en la participación y el trabajo en grupo.
- ✓ Fomentar las habilidades para la resolución de problemas aplicando sistemas de discusión y toma de decisiones en equipo.
- ✓ Orientaciones prácticas y funcionales para favorecer la transferencia de los conocimientos al desempeño profesional.

Para conseguir todo esto, en el proceso de enseñanza-aprendizaje no se debe establecer separación entre teoría y práctica. Ambas dimensiones estarán integradas en actividades de tal forma que de la práctica surja la necesidad de la teoría.

Los módulos identificados pretenden una formación en la que, por las características del perfil profesional, el adiestramiento manual y la realización de técnicas específicas, los contenidos procedimentales son prioritarios sobre los conceptuales. El aprendizaje debe ir de lo concreto a lo abstracto, de lo particular a lo general. Se establecerá un **planteamiento deductivo** permitirá que, con el desarrollo de las diferentes prácticas y actividades, el alumno aprenda y consolide métodos de trabajo y establezca los procesos y procedimientos más adecuados.

Las características de los jóvenes destinatarios de este proyecto exigen, como factor de motivación, que en todos los casos los alumnos vean en estos módulos profesionales, el producto de su trabajo y la utilidad del mismo. Con este fin, los contenidos y las actividades planteadas en la programación se orientarán a la consecución de un producto final útil.

Para los alumnos con **necesidades específicas de apoyo educativo** habrá que evaluar en las primeras sesiones didácticas las deficiencias que presentan cada uno de estos alumnos. Cuando nos encontramos con alumnos que no son capaces de asimilar los conocimientos que se imparten

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

en clase, será precisa una explicación personalizada de los mismos, aplicándolos a casos reales que les sean muy cercanos.

La metodología debe ser además muy **participativa** por parte del alumno, que sea él quien a través de la información que nos aporte de los casos reales que conoce, se sitúe en el puesto de trabajo, incluso que visite, en la medida de lo posible, la empresa que le es más familiar para poder tener una visión clara de lo que se le está explicando.

Una vez adquiridos los conocimientos, será imprescindible ponerlos en práctica mediante la realización de ejercicios. En el caso de alumnos que les cueste ponerlos en práctica, la realización de estos trabajos será más numerosa que para el resto, tantos cuantos sean necesarios, hasta que el alumno sea capaz de realizar por sí mismo las tareas que ese tema le encomienda.

La acción tutorial será prioritaria en el seguimiento del proceso educativo del alumnado y en la individualización de los aprendizajes.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA -APRENDIZAJE

Por todo ello el proceso de enseñanza-aprendizaje se deberá organizar en torno a un plan personalizado de formación partiendo de las competencias y necesidades básicas que tenga el alumno al inicio del programa, incluyendo las orientaciones necesarias para conseguir los objetivos de aprendizaje y para la formación en la fase de prácticas en el centro de trabajo. Para el alumnado, con necesidades educativas especiales se tendrá en cuenta además el informe psicopedagógico.

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.

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

- 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 algún módulo será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, equipos informáticos 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, una producción o actividad por cada evaluación.

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

Para la selección, diseño y secuenciación de las actividades de enseñanza y aprendizaje se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- Han de ser adecuadas al nivel de desarrollo, estilo de aprendizaje y ritmo de trabajo de los alumnos, teniendo en cuenta la diversidad del alumnado mediante la observación de: tiempo que se toma en analizar los problemas, cómo aborda la resolución de problemas, cómo procesa la información, capacidad que tiene para mantener la atención, tipo de refuerzo que necesita y agrupamientos que más favorecen su desarrollo e integración.
- Favorecerán la autonomía del alumno, la capacidad de aprender por sí mismos, la seguridad en el trabajo, la capacidad de trabajo en equipo, el desarrollo de habilidades cognitivas, la asunción de actitudes positivas de cara a la vida y a su futura inserción laboral y, dentro de lo posible, la mejora de sus destrezas manuales.

Al programar las actividades, debemos tener en cuenta:

- las posibilidades del centro educativo,
- la programación del departamento de extraescolares,
- la Programación General Anual
- la posibilidad de realizar actividades conjuntas con otros departamentos (actividades interdisciplinarias).

De la misma forma, se fomentará la participación del centro, en proyectos institucionales, nacionales o internacionales que den una visión más amplia al alumno de su entorno próximo y del contexto exterior. Estos proyectos dinamizan la vida de los centros, ayudan a conseguir recursos y favorecen la integración de los alumnos, así como desarrollan su interés y les permite realizar acciones por sí mismos, sirviendo a la vez como un elemento importante de conexión con su futura vida laboral. Otro dato muy importante a tener en cuenta es la participación del alumno en la organización y desarrollo de las actividades extraescolares que se planteen, bien en colaboración directa con el departamento de familia profesional o con el departamento de extraescolares.

Partiremos de una actividad de enseñanza –aprendizaje común a todos los módulos y que utilizaremos para realizar la mayor parte de las actividades. Se propondrá al grupo de alumnos que creen una empresa, realizando los trámites oportunos para ello. Tomando como referencia esta actividad plantearemos las distintas actividades para cada uno de los módulos anteriormente mencionados.

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

RECUPERACIÓN: PROCEDIMIENTO

Para aquellos alumnos que no superen los objetivos propuestos en cada evaluación se les propondrá la realización de una serie de actividades o pruebas o controles escritos, similares a los realizados en la evaluación respectiva, en los que deberán obtener como mínimo un 5.

Las recuperaciones de las evaluaciones se realizarán durante la siguiente evaluación.

Para aquellos alumnos que al finalizar el curso hayan suspendido algunas de las evaluaciones, podrán realizar en junio una prueba final dirigida a superar las evaluaciones pendientes, requisito que será imprescindible para aprobar el módulo.

REPETICIÓN Y PROMOCIÓN

Los alumnos y las alumnas matriculados en un centro tendrán derecho a un máximo de dos convocatorias anuales cada uno de los cuatro años en que puede estar cursando estas enseñanzas para superar los módulos en que esté matriculado, **podrán repetir una sola vez como máximo**, si bien **excepcionalmente** podrán repetir uno de los cursos una segunda vez, previo informe favorable del equipo docente.

La evaluación estará adaptada a las necesidades y evolución de los alumnos y las alumnas, especialmente para las personas en situación de discapacidad, para las que se incluirán medidas de accesibilidad que garanticen una participación no discriminatoria en las pruebas de evaluación.

Se contempla el proceso de adquisición de contenidos a lo largo de 4 años.

Los alumnos y alumnas que superen un ciclo formativo de grado básico recibirán el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.

Aquellos que obtengan este título tras superar un ciclo formativo de grado básico recibirán asimismo el título de Técnico Básico en la especialidad correspondiente

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

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

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

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

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

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

- **Alumnos con discapacidad física:**

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

- **Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:**

- **Alumnos con graves carencias lingüísticas:**

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

- **Alumnos con carencia de base:**

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

MEDIDAS DE REFUERZO EDUCATIVO.

Hay que tener en cuenta que los alumnos que han accedido a estos ciclos formativos de Formación Básica representan un colectivo que como consecuencia del fracaso escolar que presentaron cuando cursaban Educación Secundaria Obligatoria ya han sido objeto de adaptaciones curriculares y de programas de diversificación curricular antes de incorporarse a este ciclo.

Por ello contamos con un colectivo al que con anterioridad se le ha tratado de una manera especial con el fin de que fueran capaces de adquirir los conocimientos mínimos y superar, al menos en lo imprescindible, los objetivos mínimos de las enseñanzas que cursaban anteriormente.

Los objetivos mínimos que un alumno matriculado en este ciclo de formación profesional básica debe adquirir son los siguientes:

- Será capaz de transmitir información y atender correctamente al público.
- Será capaz de encargarse del manejo y mantenimiento de máquinas de reproducción de documentos.
- Será capaz de transcribir escritos o documentos manuscritos, empleando correctamente el teclado.
- Será capaz de encargarse del archivo, empleando para ello adecuadamente los sistemas de clasificación.
- Será capaz de repartir y preparar adecuadamente el correo que entra y sale de la empresa, tanto a través del servicio de correo como de otros medios como el fax.

En cuanto a la metodología a aplicar y dado el colectivo tan especial al que nos enfrentamos, habrá que evaluar en las primeras sesiones didácticas las deficiencias que presentan cada uno de los alumnos. Cuando nos encontramos con alumnos que no son capaces de asimilar los conocimientos que se imparten en clase, será precisa una explicación personalizada de los mismos, aplicándolos a casos reales que les sean muy cercanos, debe ser además muy participativa por parte del alumno, que sea él quien a través de la información que nos aporte de

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

los casos reales que conoce se sitúe en el puesto de trabajo, incluso que visite, en la medida de lo posible, la empresa que le es más familiar para poder tener una visión clara de lo que se le está explicando.

Una vez adquiridos los conocimientos, será imprescindible ponerlos en práctica mediante la realización de ejercicios. En el caso de alumnos que precisen este plan, la realización de estos trabajos será más numerosa que para el resto, tantos cuantos sean necesarios, hasta que el alumno sea capaz de realizar por sí mismo las tareas que ese tema le encomienda.

Habría que hacer una distinción para los alumnos a los que les sea de aplicación este punto fundamentalmente en la evaluación formativa y sumativa que se describe, y en la que a la hora de evaluar se tengan en cuenta los contenidos y objetivos que se describen en esta programación, en vez de los que se determinan para el conjunto de los alumnos.

MEDIDAS PARA EL FOMENTO DE LA LECTURA Y LA COMPRESIÓN LECTORA.

Se realizarán lecturas de artículos de periódicos y revistas especializadas que traten algún tema del módulo, haciendo seguidamente un debate sobre lo leído.

MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Según las actividades a realizar, los grupos serán de mayor o menor número de componentes (incluso individuales) y estables para actividades diferentes o rotativos.

Es muy importante tener en cuenta que en algunas actividades nos interesa que el grupo sea homogéneo y en otras no. Es más, las diferencias en los grupos las provocaremos para alcanzar objetivos como la integración, mejora de la tarea, refuerzos de determinados alumnos, etc.

El desarrollo del ciclo tendrá lugar fundamentalmente en una de las aulas de informática que posee el centro con conexión a internet.

Para el uso de la fotocopiadora, fax, plastificadora, cizalla, se acudirá a la conserjería del centro.

También se proveerá a los alumnos del material de oficina fungible suficiente para el correcto desarrollo de los contenidos previstos en esta programación y, en lo posible, de impresos y formatos reales.

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

Al acabar algún tema se procederá al visionado de alguna película o video para reforzar los contenidos del mismo, entre ellas destacaremos:

Equipos o herramientas que aporta el centro son los siguientes

- Pupitres
- Armarios para biblioteca
- Archivadores
- Fotocopiadora(Conserjería)
- Fax
- Herramientas para encuadernar(Conserjería)
- Ordenadores e
- Material de escritorio (Grapadoras, perforadoras,)
- Calculadoras
- Programa Office 2003 (Procesador de texto, hoja de cálculo, base de datos)
- Material fungible (folios, tinta, rotuladores, cartuchos, etc.)
- Periódicos y revistas
- Libros
- Agenda telefónica

Sería adecuado adquirir una plastificadora y una impresora, así como de todo el equipamiento, mobiliario y útiles necesarios para que el desarrollo de este ciclo formativo de formación profesional básica tuviera un desarrollo adecuado

Se utilizará, los manuales editados por Editex y por Paraninfo, como material de apoyo.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Estas actividades se fijarán, con preferencia, para el segundo trimestre para no interferir, por un lado, en el primer trimestre, con el comienzo de curso, el acoplamiento de los alumnos al centro al aula profesional existiendo, por un lado, una primera toma de contacto con los contenidos específicos del programa, y por otro lado, para que no interfiera con las pruebas y exámenes finales que se desarrollan en el último trimestre.

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
	CURSO 2024-2025

Se atenderá a las recomendaciones dadas por el Departamento de Orientación.

Se propondrá salidas del centro a diferentes instituciones públicas, así como a la visita de alguna empresa.

TEMAS TRANSVERSALES

Todos los módulos que configuran este ciclo incluirán de forma transversal los aspectos relativos al trabajo en equipo, a la prevención de riesgos laborales, al emprendimiento, a la actividad empresarial y a la orientación laboral de los alumnos y las alumnas, que tendrán como referente para su concreción las materias de la educación básica y las exigencias del perfil profesional del título y las de la realidad productiva., aspectos relativos a las competencias y los conocimientos relacionados con el respeto al medio ambiente y, de acuerdo con las recomendaciones de los organismos internacionales y lo establecido en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, con la promoción de la actividad física y la dieta saludable, acorde con la actividad que se desarrolle. . Asimismo, tendrán un tratamiento transversal las competencias relacionadas con la comprensión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Cívica y Constitucional. Se fomentarán el desarrollo de los valores que fomenten la igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la prevención de la violencia de género y de los valores inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social, especialmente en relación con los derechos de las personas con discapacidad, así como el aprendizaje de los valores que sustentan la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz y el respeto a los derechos humanos y frente a la violencia terrorista, la pluralidad, el respeto al Estado de derecho, el respeto y consideración a las víctimas del terrorismo y la prevención del terrorismo y de cualquier tipo de violencia.

EVALUACIÓN DE LAS PROGRAMACIONES.

Para mejorar la práctica docente como parte del proceso de enseñanza-aprendizaje, se deberá realizar cada año una evaluación de dicha práctica, para mejorar la calidad de la enseñanza.

Los instrumentos que se pueden utilizar en la evaluación podrían ser algunos de los siguientes:

- Autorreflexión del profesorado sobre su práctica docente.
- Análisis del cumplimiento de los diversos aspectos de la programación (objetivos, contenidos,

I.E.S ÁLVARO DE MENDAÑA	<i>FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</i>
	CURSO 2024-2025

metodología, etc.)

- Análisis de los resultados académicos.
- Reuniones del profesorado.
- Encuestas personales o anónimas a los alumnos sobre diferentes aspectos.
- Memoria anual del departamento.