



Región de Murcia
Consejería de Educación
Formación Profesional y Empleo



IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS
CC 30011971
PARAJE DE LAS JUMILLICAS, S/N. 30620 FORTUNA (MURCIA)
TFN: 968686070 FAX: 968686000
www.smbfortuna.com 30011971@murciaeduca.es



Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



**PROGRAMA FORMATIVO PROFESIONAL EN MODALIDAD ESPECIAL:
OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
CURSO 2º**

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE LOS MÓDULOS:

- 3003 TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS.**
- 3004 ARCHIVO Y COMUNICACIÓN.**
- 3005 ATENCIÓN AL CLIENTE.**
- 3006 PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS.**

**PROFESOR-TUTOR:
MIGUEL ÁNGEL SAORÍN PALAZÓN**

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA FORMATIVO PROFESIONAL.	4
3. COMPETENCIA GENERAL.	4
4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.	4
5. RELACIÓN DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES INCLUIDAS.	6
6. DESTINATARIOS.	7
7. ENTORNO PROFESIONAL.	7
8. OBJETIVOS GENERALES DEL PROGRAMA FORMATIVO PROFESIONAL.	7
9. PROGRAMACIONES DIDÁCTI. DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS PROFESIONALES.	8
MÓDULO 3003: TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS.	8
MÓDULO 3004: ARCHIVO Y COMUNICACIÓN.	15
MÓDULO 3005. ATENCIÓN AL CLIENTE	23
MÓDULO 3006. PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS	31
10. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y DE APRENDIZAJE.	38
11. METODOLOGÍA.	39
12. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.	41
13. PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	42
14. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	44
15. RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES.	46
16. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.	48
17. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE	49

1. INTRODUCCIÓN

La educación es un servicio público esencial en nuestra Región, que debe ser asequible a todos, sin distinción de ninguna clase, en condiciones de igualdad de oportunidades, con garantía de regularidad y continuidad y adaptada progresivamente a los cambios sociales.

Resulta, pues, necesario atender a la diversidad del alumnado y contribuir de manera equitativa a los nuevos retos y dificultades que esa diversidad genera. Se trata, en última instancia, de responder a la diversidad del alumnado entendiendo que de este modo se garantiza el desarrollo de todos, se favorece la equidad y se contribuye a una mayor cohesión social.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, apuesta por que la educación ocupe los máximos niveles de igualdad y calidad para alcanzar la excelencia educativa y asume el reto de una educación en igualdad de oportunidades que atienda a todo el alumnado, buscando una respuesta adecuada a sus características y necesidades, y que aborda, además, los grupos de alumnos y alumnas que requieren una atención educativa diferente a la ordinaria por presentar alguna necesidad específica de apoyo educativo, con ausencia de discriminación, directa o indirecta, que tenga su causa en factores personales o sociales derivados de discapacidad.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación, en la que establece en el Número 3 del artículo 3 redactado por el número dos bis del artículo único de la L.O. 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la L.O. 2/2006, de 3 de mayo, de Educación («B.O.E.» 30 diciembre). *Vigencia: 19 enero 2021, que crea los ciclos de Formación Profesional Básica dentro de la Formación Profesional del sistema educativo, como medida para facilitar la permanencia de los alumnos y las alumnas en el sistema educativo y ofrecerles mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional.*

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. En la Disposición adicional cuarta atribuye a las Administraciones educativas la competencia para establecer y autorizar otras ofertas formativas de formación profesional adaptadas a las necesidades de los alumnos con necesidades educativas específicas

El Real Decreto 12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica, el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas, así como la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, dedica el Título II a aspectos específicos de estos programas.

Decreto n.º 93/2020, de 17 de septiembre, por el que se modifica el Decreto n.º 12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y se establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

La Circular de 2 de octubre de 2015 del director general de Calidad Educativa y Formación Profesional, por la que se informa para la coordinación de ciclos formativos de Formación Profesional Básica con Programas Formativos Profesionales y equivalentes.

Orden de 28 septiembre de 2023, de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo por la que se regulan los programas Formativos Profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia distinguiendo dentro de estos programas dos modalidades: Especial y Adaptada.

La Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional, en su artículo 44, introduce los ciclos formativos de grado básico. En su sección 3.ª del Capítulo III, relativo a modalidades formativas dirigidas a colectivos específicos, incluye, en su artículo 70, a las personas con necesidades educativas especiales y, en su artículo 71, a las personas con especiales dificultades formativas o de inserción laboral.

El Programa Formativo Profesional en modalidad Especial está dirigido a jóvenes con necesidades educativas especiales que tengan un nivel de autonomía personal y social que les permita acceder a un puesto de trabajo y tiene como finalidad dotar al alumnado de las competencias personales, sociales y profesionales adecuadas a sus características y necesidades que favorezcan su inserción sociolaboral y su incorporación a la vida activa con responsabilidad y autonomía.

El programa formativo profesional en modalidad especial “Operaciones auxiliares de servicios administrativos” al que corresponde esta programación, se planifica para preparar la incorporación laboral de alumnos que presentan necesidades educativas especiales asociadas a condiciones personales de discapacidad.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA FORMATIVO PROFESIONAL.

- **Denominación:** Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos.
- **Nivel:** Programa Formativo Profesional en la modalidad Especial.
- **Duración:** Dos cursos académicos (1050 h/cada año).
- **Familia profesional:** Administración y Gestión.

3. COMPETENCIA GENERAL.

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.

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

- a) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.
- c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

- j) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- n) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana.
- o) 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.
- p) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándose de forma individual o como miembro de un equipo.
- q) 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.
- r) 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.
- s) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- t) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- 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.

5. RELACIÓN DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES INCLUIDAS.

Cualificaciones profesionales completas:

Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. ADG305_1 (R.D.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.

Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos: ADG306_1 (R.D.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

Cualificaciones profesionales incompletas:

Actividades Auxiliares de Comercio: COM412_1 (RD 1179/2008, de 11 de julio):

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

6. DESTINATARIOS.

Podrán incorporarse a la modalidad Especial de este Programa Formativo Profesional, alumnos entre 16 y 21 años, cumplidos en el año natural de incorporación, que no hayan obtenido el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria y que presenten necesidades educativas especiales asociadas a condiciones personales de discapacidad. Además, como esta modalidad es impartida en un centro educativo, la edad de inicio se podrá reducir a 15 años, cumplidos en el año natural de incorporación al programa.

7. ENTORNO PROFESIONAL.

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

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

- ✓ Auxiliar de oficina.
- ✓ Auxiliar de servicios generales.
- ✓ Auxiliar de archivo.
- ✓ Ordenanza.
- ✓ Auxiliar de información.
- ✓ Telefonista en servicios centrales de información.
- ✓ Taquillero.
- ✓ Grabador-verificador de datos.
- ✓ Auxiliar de digitalización.

- ✓ Operador documental.
- ✓ Auxiliar de venta.
- ✓ Auxiliar de dependiente de comercio.
- ✓ Operador/a de cobro o Cajero/a.

8. OBJETIVOS GENERALES DEL PROGRAMA FORMATIVO PROFESIONAL.

Los objetivos generales de los Programas Formativos Profesionales tal como aparece en el artículo 4 de la Orden de 3 de septiembre de 2015 de la Consejería de Educación y Universidades son los siguientes:

1. Ofrecer una formación cualificada que facilite al alumnado el desempeño de una actividad profesional que permita su integración social y laboral.
2. Desarrollar la adquisición de hábitos y actitudes positivas que favorezcan el desarrollo y la maduración personal.
3. Desarrollar las competencias del aprendizaje permanente que faciliten al alumnado la transición a la vida activa y ciudadana y su continuidad en la formación, de acuerdo a sus propios intereses y objetivos.
4. Proporcionar una tutoría y orientación sociolaboral personalizadas que les permitan adquirir competencias sociales, desarrollar la autoestima y fomentar las habilidades y destrezas que les habiliten para programar y gestionar su futuro educativo y profesional.
5. Ofrecer una formación en centros de trabajo que permita al alumnado poner en práctica lo aprendido y familiarizarse con el mundo laboral.
6. Facilitar momentos y experiencias de trabajo en equipo en las que el alumno reconozca su aportación personal, valore las aportaciones de los demás y pueda desarrollar actitudes que le faciliten la convivencia y la participación social o de grupo.

9. PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS PROFESIONALES.

A continuación, se relacionan y desarrollan los cuatro módulos recogidos en la presente programación:

MÓDULO	DESCRIPCIÓN.
3003	TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS.
3004	ARCHIVO Y COMUNICACIÓN.
3005	ATENCIÓN AL CLIENTE.
3006	PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS.

MÓDULO 3003: TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS ASOCIADO A LA UNIDAD DE COMPETENCIA

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

A. CAPACIDADES (OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO).

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del Título Profesional Básico de Servicios Administrativos, recogidos en el ANEXO I del RD 127/2014.

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

f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.

h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento de material de oficina.

Asimismo, se relaciona con las siguientes competencias profesionales, personales y sociales del título:

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

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

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

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

Objetivos:

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

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

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

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

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

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

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

Competencias:

q) Adaptarse a 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 efectuándose de forma individual o como miembro de un equipo.

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

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

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

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

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

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

- Clasificar las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma.
- Tramitar correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso
- Controlar el almacén de material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios.
- Realizar operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados.

B. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO.

A continuación, se desarrollan las unidades de trabajo (UT), por resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos.

UT.01: LA EMPRESA Y SUS ÁREAS FUNCIONALES
Resultados de aprendizaje
Clasificar las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma.
Contenidos Básicos
1. Los conceptos de empresa y empresario 2. Clasificación de empresas 3. La organización de empresas 4. Los departamentos y sus áreas funcionales 5. Los organigramas 6. La organización del Sector Público.
Criterios de evaluación
<ul style="list-style-type: none"> ● Se ha definido la organización de una empresa. ● Se han descrito las tareas administrativas de una empresa. ● Se han identificado las áreas funcionales de una empresa. ● Se ha definido el organigrama elemental de una organización privada y pública. ● Se ha identificado la ubicación física de las distintas áreas de trabajo.

UT.02: GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA.
Resultados de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> ● Tramitar correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso
Contenidos
1. Gestión de recepción de la correspondencia y paquetería. 2. Preparación de la correspondencia. 3. Envío de correspondencia y paquetería 4. Gestión informática de la correspondencia 5. Seguridad y confidencialidad de la información 6. Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado físico.
Criterios de evaluación
<ul style="list-style-type: none"> ● Se han descrito las distintas fases a realizar en la gestión de la correspondencia. ● Se ha realizado la recepción del correo físico y de la paquetería, cumplimentando los documentos internos y externos asociados. ● Se ha clasificado el correo utilizando distintos criterios. ● Se ha distribuido el correo, tanto el interno como el externo.

- Se ha anotado en los libros registro el correo y los paquetes recibidos y distribuidos.
- Se ha preparado para su envío la correspondencia y paquetería saliente, tanto la normal como la urgente.
- Se ha puesto especial interés en no extraviar la correspondencia.
- Se ha mantenido en todo momento limpio y en orden el espacio de trabajo

UT.03: CONTROL DE ALMACÉN DE EQUIPOS Y MATERIAL DE OFICINA

Resultados de aprendizaje

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

Contenidos

1. Materiales y equipos de oficina.
2. Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material y equipos de oficina.
3. El inventario físico: proceso.
4. Criterios de valoración y control de existencias
5. Hojas de cálculo para la gestión de inventarios: elaboración de fichas de almacén

Criterios de evaluación

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

UT.04: OPERACIONES BÁSICAS DE TESORERÍA. LOS MEDIOS DE COBRO Y PAGO

Resultados de aprendizaje

- Realizar operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados

Contenidos

1. Operaciones básicas de cobro y pago.
2. Medios de pago
3. Modelos de documentos de pago:
4. El recibo como justificante de cobro.
5. Impresos de servicios bancarios básicos.
6. Normativa básica sobre medios de pago.
7. Los libros de tesorería.
8. Pagos y cobros en efectivo. Dar bien los cambios.
9. El cuadro o arqueado de caja.
10. La banca online.

Criterios de evaluación

- Se han identificado los distintos medios de cobro y pago.
- Se han reconocido los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería.
- Se han relacionado los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.
- Se han realizado pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso.
- Se han realizado operaciones de tesorería simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones.

- Se ha cumplimentado un libro registro de movimientos de caja.
- Se ha realizado el cálculo el importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo.
- Se ha demostrado responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.

CONTENIDOS BÁSICOS

Realización de las tareas administrativas de una empresa:

- Definición de la organización de una empresa.
- Descripción de las tareas administrativas de una empresa.
- Áreas funcionales de una empresa.
- Organigramas elementales de organizaciones y entidades privadas y públicas.

Tramitación de correspondencia y paquetería:

- Circulación interna de la correspondencia por áreas y departamentos.
- Técnicas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de correspondencia y paquetería.
- El servicio de correos.
- Servicios de mensajería externa.
- El fax y el escáner. Funcionamiento.

Control de almacén de material de oficina:

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

Operaciones básicas de tesorería:

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

D. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL Y SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS.

Este módulo tiene asignadas 8 sesiones/semana para su desarrollo. Total :**196 horas**.

Las unidades de trabajo programadas para el Segundo Curso se corresponden con cuatro unidades en que se reparten los contenidos.

La temporalización, en horas lectivas, para cada una de las unidades de trabajo, queda de la siguiente forma:

EVALUACIÓN	UNIDAD DE TRABAJO	TÍTULO	HORAS
1º	UT.01, UT. 2Y U.T 3	La organización de las entidades y sus áreas funcionales Tramitación de correspondencia y paquetería Control de almacén de equipos y material de oficina	104
Evaluación Final	UT.03 y UT4	Control de almacén de equipos y material de oficina Operaciones básicas de tesorería. Los medios de pago y cobro	92
			196

MÓDULO 3004: ARCHIVO Y COMUNICACIÓN ASOCIADO A LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

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

A. CAPACIDADES (OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO).

La formación del módulo se relaciona con los siguientes **objetivos generales** del Título Profesional Básico de Servicios Administrativos, recogidos en el ANEXO I del RD 127/2014.

- c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.

La formación del módulo se relaciona con las siguientes **competencias** profesionales, personales y sociales del título:

- c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.

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

Objetivos:

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

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

Competencias:

- 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 efectuándose de forma individual o como miembro de un equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

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

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

B. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO.

UT.01: REPROGRAFÍA
Resultados de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> ● Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido

Contenidos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de reproducción de documentos: la fotocopidora. 2. Reproducción de documentos con fotocopidora. 3. Anomalías e incidencias en las fotocopiadoras. 4. Máquinas y herramientas de encuadernación: Perforadora, Guillotina (Cizalla). 5. Materiales de encuadernación. 6. Otras máquinas relacionadas con la reprografía. 7. Medidas de seguridad en las operaciones de reprografía 8. Eliminación de residuos y uso responsable.
Criterios de evaluación
<ul style="list-style-type: none"> ● Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación. ● Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica. ● Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción. ● Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas. ● Se han cortado los documentos, adaptándose al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas. ● Se han observado las medidas de seguridad requeridas. ● Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros). ● Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados. ● Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

UT.02: ARCHIVO DE DOCUMENTOS
Resultados de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> ● Archivar documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.
Contenidos
<ol style="list-style-type: none"> 1. El archivo, definición, importancia y funciones 2. Tipos de archivo. <i>Según la frecuencia de uso / Según el lugar de emplazamiento.</i> 3. Organización del archivo: pasos para archivar. 4. Criterios de clasificación y ordenación. 5. Materiales y equipos de archivo. 6. Método de archivo 7. Técnicas básicas de gestión de archivos. 8. Normas de seguridad y confidencialidad 9. Archivos informáticos. 10. Bases de datos. 11. Documentos básicos en operaciones de compraventa: documentos auxiliares, pedido, albarán, la factura. 12. Los libros registro de facturas emitidas y recibidas. 13. Documentos básicos relativos a la gestión de personal: la nómina 14. Registro y actualización de los ficheros de proveedores, artículos y clientes. 15. Registro de documentos administrativos básicos.
Criterios de evaluación

- Se han identificado los distintos tipos de archivo.
- Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.
- Se han indicado los procesos básicos de archivo.
- Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
- Se ha accedido a documentos previamente archivados.
- Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.
- Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.
- Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.
- Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
- Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros

UT.03: COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Resultados de aprendizaje

- Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.

Contenidos

1. El proceso de comunicación telefónica.
2. Medios y equipos telefónicos.
3. Funcionamiento de una centralita telefónica básica.
4. Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas.
5. Recepción, realización y transferencia de llamadas.
6. Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas.
La preparación / El tono de voz / La actitud / La escucha activa/ Las reglas de cortesía / Cómo actuar ante una reclamación.
7. Normas para hablar correctamente por teléfono.
Uso del tratamiento adecuado /Uso correcto de la voz / Vocalización / Claridad y concisión / Palabras y expresiones a evitar.
8. El correo electrónico como alternativa al teléfono.
Ventajas respecto a otros medios / Normas de redacción del correo electrónico / Errores comunes

Criterios de evaluación

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

UT.04: PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE PERSONAS EXTERNAS A LA ORGANIZACIÓN

Resultados de aprendizaje

- Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.

Contenidos

1. Cultura de la empresa.
2. Imagen corporativa.
3. Protocolo de recepción.
4. Normas de cortesía.

El saludo / La escucha / La presentación / La despedida.

5. Características de otras costumbres.

Europa Occidental / Rusia / Países musulmanes / Extremo Oriente / La India.

6. Aspecto personal en la recepción de visitas.

Criterios de evaluación

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

CONTENIDOS BÁSICOS.

Reprografía de documentos:

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

Archivo de documentos:

- El archivo convencional. Tipos de archivo.
- Criterios de archivo: Alfabético, cronológico, geográfico, otros.
- Técnicas básicas de gestión de archivos.
- Documentos básicos en operaciones de compraventa:
 - Fichas de clientes / Pedidos / Albaranes ó notas de entrega / Recibos / Facturas.

Comunicación telefónica en el ámbito profesional:

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

Recepción de personas externas a la organización:

- Normas de protocolo de recepción.
- La imagen corporativa.
- Normas de cortesía.

C. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL Y SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS.

Este módulo tiene asignadas 4 sesiones/semana para su desarrollo. Las unidades de trabajo programadas para el Segundo Curso se corresponden con cuatro unidades en que se reparten los contenidos.

Este módulo tiene asignadas **98 horas** para su desarrollo con la siguiente distribución temporal y secuenciación:

EVALUACIÓN	UNIDAD DE TRABAJO	TÍTULO	HORAS
1º	UT.01, UT.2 y U. T3	Reprografía de documentos Archivo de documentos Comunicación telefónica en el ámbito profesional	56
EVALUACIÓN FINAL	UT.03 y UT 4	Comunicación telefónica en el ámbito profesional Protocolo de recepción de personas externas a la organización	42
			98

MÓDULO 3005. ATENCIÓN AL CLIENTE ASOCIADO A LA UNIDAD DE COMPETENCIA

- **UC1329_1:** Proporciona atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

A. CAPACIDADES (OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO).

Los objetivos generales del ciclo formativo a los que el módulo de AC contribuye a **alcanzar directamente** son, de acuerdo al Real Decreto 127/2014 los dos siguientes:

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

Y de **forma coordinada con el resto de módulos profesionales:**

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

El Real Decreto 127/2014 de 30 de febrero, que establece el por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo en su Anexo I relaciona las competencias profesionales, personales, sociales del título.

Las que corresponden al módulo de Atención al Cliente son las siguientes: i), q), r), s), t), u), v), w) descritas en el apartado 4 de esta programación.

A. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UT.01: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
Resultado de aprendizaje	
<ul style="list-style-type: none"> ● Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación. 	
Contenidos	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso de compraventa. 2. El proceso de comunicación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Elementos de la comunicación. ○ Objetivos en la comunicación en la atención al cliente. ○ Barreras en la comunicación en la atención al cliente. 3. La comunicación verbal. 4. La comunicación no verbal. 5. Empatía y receptividad 	
Criterios de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> ● Se han reconocido los elementos que intervienen en el proceso de compraventa. ● Se han reconocido los distintos "roles" (comprador, cliente, consumidor) dentro de un proceso de compraventa ● Se han reconocido los distintos elementos de la comunicación. ● Se han Identificado los objetivos de la atención al cliente. ● Se han distinguido las distintas barreras de la comunicación ● 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. 	

UT.02: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
Resultado de aprendizaje	
<ul style="list-style-type: none"> ● Comunica al cliente potencial las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico. 	
Contenidos	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El vendedor profesional: Papel dentro de la organización. <i>Funciones del vendedor / Tipos de vendedores / Perfil del vendedor: actitudes personales y conocimientos</i> 2. Actuación del vendedor profesional <i>Relaciones con los clientes / Factores que afectan a la relación vendedor cliente / <<Decálogo>> de la correcta atención al cliente.</i> 3. Exposición de las cualidades de los productos y servicios. <i>La presentación del producto / La demostración del producto.</i> 	
Criterios de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> ● Se ha reconocido la importancia del papel del vendedor dentro de una organización ● Se han analizado las funciones y tareas de los vendedores profesionales. ● Se han identificado los distintos tipos de vendedores. ● Se han identificado las cualidades personales necesarias que debe poseer un vendedor. ● Se han reconocido las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas 	

- Se ha identificado el **decálogo** para la correcta atención al cliente
- Se ha distinguido la diferencia entre una demostración y una presentación de productos.
- Se reconocen las distintas etapas para la presentación de un producto y el alumno es capaz de realizar con “éxito” una presentación en clase ante sus compañeros.

UT.03: LA VENTA Y SU DESARROLLO	
Resultado de aprendizaje	
<ul style="list-style-type: none"> ● Identifica y utiliza diferentes técnicas de ventas con el fin de persuadir al cliente a la compra del producto o servicio. 	
Contenidos	
<ol style="list-style-type: none"> Técnicas de venta Concepto / Características generales de las técnicas de venta / Tipos de técnicas de venta. Preparación de la venta Tareas incluidas en la preparación de la venta. Proceso de venta Concepto / Fases. Servicios posventa Tipos de posventa / Servicios posventa en relación con los productos / Servicios posventa a los clientes. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista 	
Criterios de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> ● Se han reconocido las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas para aumentar y mejorar sus resultados. ● Se han diferenciado los tipos de presentación y de demostración que utilizan las empresas. ● Se ha identificado cada una de las fases que integran el proceso de venta. ● Se ha valorado la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta. ● Se ha reconocido cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas. ● Se ha informado a los clientes de los tipos de servicios y características que ofrece la empresa, especialmente de las calidades esperables. ● Se ha distinguido los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista. 	

UT.04: INFORMACIÓN AL CLIENTE (I)	
Resultado de aprendizaje	
Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	
Contenidos	
<ol style="list-style-type: none"> 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 prestación de servicio de atención al cliente. Roles, funciones y objetivos del profesional de ventas Funciones y objetivos del profesional de ventas / Roles del vendedor. Relación cliente-profesional 	
Criterios de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> ● 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 la 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. 	

UT.05: INFORMACIÓN AL CLIENTE (II)	
Resultado de aprendizaje	
Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	
Contenidos	
1. Las necesidades y los gustos del cliente Criterios de satisfacción de necesidades / Estímulos externos / Factores internos.	
2. La fidelización del cliente Ventajas de la fidelización de clientes / Programas de fidelización de clientes / Nuevas tendencias en los programas de fidelización	
3. Las objeciones de los clientes y su tratamiento Técnicas para el tratamiento de las objeciones	
4. Las nuevas tecnologías en la información al cliente	
Criterios de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> ● Se ha solicitado información al cliente sobre sus necesidades y deseos de productos y/o servicios. ● Se ha informado al cliente de las características del producto o servicio ofrecido. ● Se ha transmitido la información, al cliente, con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa. ● Se han tomado nota de las objeciones presentadas por los clientes, que recibirán el tratamiento oportuno en cada caso. ● Se ha mantenido, en todo momento, el respeto hacia el cliente. ● Se ha procurado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. 	

UT.06: TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	
Resultado de aprendizaje	
Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	
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 / Complimentación / 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	
<ul style="list-style-type: none"> ● 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.

CONTENIDOS BÁSICOS.

Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.

Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta.

Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de estos.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.

Tratamiento de reclamaciones:

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

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE CONTENIDOS.

El módulo tiene una duración de **50 horas** repartidas en 2 sesiones semanales. El reparto trimestral es el siguiente:

EVALUACIÓN	UNIDAD DE TRABAJO	TÍTULO	HORAS
1º	UT.01, UT.2 Y UT3	Comunicación y atención al cliente Venta de Productos y Servicios La venta y su desarrollo	27
EVALUACION FINAL	UT.03, UT. 4, UT. 5 Y UT.6	La venta y su desarrollo Información al cliente (I) Información al cliente (II) Tratamiento de reclamaciones	23
			50

MÓDULO 3006. PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS ASOCIADO A LAS UNIDADES DE COMPLETENCIA

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

A. CAPACIDADES (OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO).

La formación del módulo se relaciona con los siguientes **objetivos generales** del Título Profesional Básico de Servicios Administrativos, recogidos en el ANEXO I del RD 127/2014:

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

La formación del módulo se relaciona con las **competencias profesionales, personales y sociales del título:**

- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.

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

Objetivos:

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

Competencias:

- 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.

B. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO.

UT.01: ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA
Resultado de aprendizaje
Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.
Contenidos
<ol style="list-style-type: none"> 1. La atención al cliente: Concepto / Fases del proceso. 2. Períodos de garantía. 3. Operaciones de cobro en el punto de venta: la factura. 4. Documentos relacionados con las operaciones de devolución. 5. Técnicas básicas de venta. 6. La comunicación con el cliente. 7. Reglas básicas para hablar por teléfono.
Criterios de evaluación
<ul style="list-style-type: none"> ● Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística. ● Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente. ● Se han dado respuesta a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. ● Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa. ● Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el período de garantía. ● Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

UT.02: CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS.
Resultado de aprendizaje
Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.
Contenidos

1. El producto: Clasificación
2. Documentos de compraventa. Flujos de información
3. El pedido
4. El albarán
5. Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos
6. Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje
7. Manejo de cajas registradoras
8. El terminal en el punto de venta
9. Los medios de pago electrónicos. El datáfono

Criterios de evaluación

- Se han aplicado las recomendaciones básicas y de seguridad, higiene y salud en la manipulación, conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando correctamente la simbología relacionada.
- Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.
- Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, utilizando los equipos de protección individual relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
- Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

UT.03: PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN (I)

Resultado de aprendizaje

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

Contenidos

1. Operativa básica en la preparación de pedidos
2. Presentación de productos para su manipulación. Simbología
3. Documentación para la preparación de pedidos: la lista de *picking*.
4. Trazabilidad.
5. Equipos y medios para la preparación de pedidos.

Criterios de evaluación

- Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.

UT.04: PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN (II)

Resultado de aprendizaje

Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado

mediante equipos específicos
Contenidos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación y embalaje. 2. Funciones y características. 3. Normas y recomendaciones básicas. 4. Proceso de embalaje. Manual y mecánico. 5. Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido. 6. Prevención de riesgos laborales: <i>Accidentes y riesgos habituales Equipos de protección individual Recomendaciones de seguridad en la preparación de pedidos.</i> 7. Higiene postural: <i>Recomendaciones en la manipulación de cargas Exposición a posturas forzadas.</i>
Criterios de evaluación
<ul style="list-style-type: none"> ● Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen. ● Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas. ● Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje. ● Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido. ● Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

UT.05: SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSTVENTA
Resultado de aprendizaje
Realizar el seguimiento del servicio posventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.
Contenidos
<ol style="list-style-type: none"> 1. El servicio posventa. 2. Las reclamaciones. 3. Procedimiento para tratar las reclamaciones. 4. Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones. 5. Procedimiento de recogida de formularios. 6. Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.
Criterios de evaluación
<ul style="list-style-type: none"> ● Se han descrito las funciones del servicio posventa. ● Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros). ● Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. ● Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable. ● Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso. ● Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

CONTENIDOS BÁSICOS

Asesoramiento en el punto de venta:

- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
- Periodos de garantía.
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
- Técnicas básicas de venta.
- La atención del cliente.

Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- Tipos de mercancías/productos. Características.
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.

Preparación de pedidos para la expedición:

- Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.
- Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad.
- Finalización de pedidos.
- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.

Seguimiento del servicio postventa:

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

C. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL Y SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS.

Este módulo tiene asignadas 3 sesiones/semana para su desarrollo. Las unidades de trabajo programadas para el Segundo Curso se corresponden con cinco unidades en que se reparten los contenidos. El número de horas previstas para este módulo es de 73 horas.

La temporalización, en horas lectivas, para cada una de las unidades de trabajo, queda de la siguiente forma:

Evaluación	Unidad Trabajo	Título	Horas
1ª	UT. 1 y UT2 y UT. 3	Asesoramiento en el punto de venta Conformación de pedidos de mercancías y productos Preparación de pedidos para la expedición (I)	42

EVALUACIÓN FINAL	UT.4 y UT 5	Preparación de pedidos para la expedición (I) Preparación de pedidos para la expedición (II)	32
		TOTAL	74

10. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y DE APRENDIZAJE.

Los aprendizajes se basarán en el SABER HACER teniendo en cuenta la funcionalidad y el aspecto práctico y sobre todo su repercusión en la vida activa.

El desarrollo de cada unidad de trabajo contendrá, los siguientes tipos de actividades:

- **De introducción, detección de conocimientos previos, motivación y de relación con el entorno.** - Estas actividades se realizarán en la primera sesión de trabajo. Con ellas se pretende motivar al alumno, intentando conectar con sus intereses, su entorno más próximo, con los contenidos de otros módulos, haciendo ver la importancia de los contenidos en relación con el mundo laboral y con el puesto de trabajo que el tendrá que desempeñar en un futuro.
- **De Desarrollo.** - Actividades de desarrollo de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes. Estas actividades tienen por objeto adquirir los conocimientos programados. En esta fase de la Unidad de Trabajo se realizarán exposiciones por parte del profesor y los alumnos; individuales o de pequeños grupos; utilizando medios tradicionales y también medios tecnológicos (documentales didácticos, presentaciones informáticas, programas informáticos interactivos, etc.).
- **Actividades de Evaluación.** - Se trata de actividades que permitan evaluar, calificar, detectar y corregir dificultades en el propio proceso de enseñanza - aprendizaje. Serán de dos tipos:
 - Actividades elegidas, de entre las realizadas en la Unidad de Trabajo (de desarrollo) que, por sus contenidos conceptuales, procedimentales o actitudinales, reflejen algún criterio de evaluación de la U. de Trabajo.
 - Actividades de control, evaluación y autoevaluación, realizadas a tal fin.
- **Actividades de Refuerzo y/o Ampliación.** - Que permitirán reforzar o adquirir nuevos conocimientos a los alumnos que lo necesiten.
- **Actividades de fomento de la lectura:** Se promoverá el desarrollo de actividades que estimulen el interés y el hábito de la lectura y la capacidad de expresarse correctamente en público. Se llevará a cabo la lectura de artículos o fragmentos relacionados con los contenidos de los distintos módulos

11. METODOLOGÍA.

El **Real Decreto** 1147/2011, de 29 de julio, *por el que se establece la Ordenación General de la Formación Profesional*, afirma en su Capítulo IV, artículo 18, punto 4 que: *“La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente”.*

Así pues, se hace necesario tomar una serie de decisiones sobre aspectos determinantes del proceso de enseñanza-aprendizaje, estando todas ellas encaminadas a promover en el alumno o alumna, mediante la necesaria integración de los contenidos científicos, tecnológicos y organizativos de esta enseñanza, una visión global y coordinada de los procesos productivos en los que debe intervenir.

La metodología utilizada, dadas las características del Programa Formativo Profesional, en su modalidad Especial y de los módulos en concreto, será eminentemente práctica.

Se seguirá una metodología activa y participativa, primero como elemento integrador del alumno/a en el proceso de enseñanza-aprendizaje y, segundo, como modelo de metodología dirigida a la motivación del alumno/a.

Se conducirá parte del aprendizaje de esta programación con una adecuada combinación de estrategias positivas, promoviendo el aprendizaje significativo, siempre acompañadas de actividades y trabajos complementarios, con las estrategias de indagación o descubrimiento dirigido que sean necesarias.

Es importante inculcar al alumnado una serie de ideas previas sobre los contenidos básicos que los orienten ante la realización de las diversas actividades de enseñanza-aprendizaje. Concretamente, las exposiciones teóricas de contenidos serán sistemáticas y relativamente cortas en su extensión, favoreciendo así la mejor asimilación por parte de los alumnos/as.

Se proporcionarán una serie de situaciones prácticas que exijan reflexiones individuales y/o de grupo ante sus posibles soluciones, propiciando la aplicación y transferencia de lo aprendido en el aula a situaciones de la vida real, de manera que los conocimientos y habilidades adquiridos puedan ser de utilidad. Por otra parte, se potenciará el trabajo de los alumnos/as de carácter investigador, proponiéndole posibilidades de expresión escritas y orales sobre sus indagaciones y experiencias.

Se propiciará la creación de un ambiente de trabajo que favorezca la autonomía y el trabajo en grupo, de manera que permita una mayor disponibilidad a la hora de ajustar las actividades que en cada caso se requieran.

El diagnóstico inicial se realizará a partir de dos tipos de pruebas, una con contenidos específicos del perfil profesional del programa para detectar intereses, expectativas, necesidades, dudas etc. Y otra sobre habilidades y destrezas en relación a los módulos profesionales. Igualmente, los profesores tendremos una toma de contacto grupal para ver la cohesión y dinámica del grupo. Todo ello se valorará y servirá para perfilar la programación. El planteamiento metodológico será totalmente flexible.

Se procurará que los temas tratados se acerquen a los intereses del alumnado, motivándolos constantemente, animándolos, teniendo en cuenta sus conocimientos previos y tratando de que capten la relación entre el producto de su esfuerzo y la utilidad del mismo, contando para ello con todos los recursos disponibles.

Se intentará trabajar las distintas áreas de manera interdisciplinar y tendiendo a globalizar lo más posible, con planteamientos teórico – prácticos y con una coordinación efectiva entre los profesores en el tratamiento de ciertos conocimientos y destrezas. Se propondrá sobre todo que los conocimientos de los alumnos, así como sus experiencias, se interrelacionen con los conocimientos aprendidos, destacando la funcionalidad de los conocimientos y relacionándolos con la realidad de su vida cotidiana, para un mejor conocimiento de esa realidad.

Se dará mucha importancia al trabajo colectivo, haciéndoles ver las ventajas que supone trabajar en equipo, conjugando así actividades de carácter individual y grupal.

También y de forma coordinada los profesores iremos analizando frecuentemente la situación, las necesidades y estrategias especiales que se requerirán en cada momento. Adaptando las actividades, la temporalización, los recursos didácticos, etc. cuando sea necesario.

Intentaremos transmitir en todo el proceso de aprendizaje valores tan importantes como la solidaridad, la comprensión, el respeto a la propia diversidad al cuidado del entorno, etc.

La metodología será activa, consistirá en la explicación del tema a tratar, en la pizarra o a través del proyector conectado con el ordenador del profesor, en apoyo de apuntes de trabajo o en fotocopias, donde está todo el desarrollo y proceso a seguir; tras una explicación al grupo, el alumno seguirá los apuntes de cada unidad de trabajo, donde realizará las tareas en cuestión (subrayar, resumir, etc..) y se le hará un seguimiento individualizado, subsanando los posibles errores al tiempo que se produzcan, para favorecer la atención a la diversidad.

A partir de aquí el alumno/a comenzará a realizar las actividades encomendadas, el profesor lo orientará en la problemática planteada y si hubiera un problema generalizado se realizará una aclaración en grupo.

También se utilizará el correo electrónico, los alumnos han activado sus emails de alu.murciaeduca desde el inicio. Igualmente trabajamos las clases presenciales con la plataforma Google Classroom. Éstas serán herramientas habituales de trabajo en el presente curso. En un escenario de clases presenciales lo utilizarán igualmente, con lo que estarán preparados para el caso de que se presenten otros escenarios (semipresencial u online).

12. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

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

En general, podemos decir que la mejor manera de atender a la diversidad y de prevenir problemas de aprendizaje es incluir en las programaciones cuestiones sensibles a las diferencias y favorecedoras de la individualización de la enseñanza. Esta programación se plantea dar respuesta a las necesidades educativas de todos los alumnos, manifestadas en los siguientes ámbitos:

- Capacidad para aprender: con contenidos planteados en graduación de dificultad creciente.
- Motivación por aprender: íntimamente ligada al futuro profesional de los alumnos.
- Estilo de aprendizaje: promoviendo diferentes modos de aprender y enseñar, que se ajusten a los diferentes estilos del alumnado.
- Interés de los alumnos: íntimamente ligado a las actividades propuestas, contextualizadas en el ámbito educativo, geográfico e institucional.

Medidas ordinarias en el aula:

- Medidas de acceso al currículo para alumnos que presenten discapacidad intelectual.
- Adecuación de espacios físicos, de equipos, herramientas y dispositivos (periféricos) a las discapacidades concretas.
- Organización flexible del aula y del tiempo para alumnos que lo precisen (básicamente realización de trabajos en el aula).
- Adecuación de los instrumentos de evaluación.
- Utilización de una metodología que favorezca la integración del grupo y la comprensión de conceptos.

En relación a la evaluación:

- Realizar una evaluación inicial de conocimientos y destrezas.
- Diseñar actividades de enseñanza aprendizaje que permitan la evaluación continua a través de diversos métodos.
- Potenciar la autoevaluación y la coevaluación.

13. PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

A. EVALUACIÓN

Para los Ciclos Formativos de Formación Básica, en el artículo 23 del Real Decreto 127 de 28 de febrero se establece que la evaluación de los alumnos y alumnas de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica tendrá carácter CONTINUO, FORMATIVO E INTEGRADOR, esto permitirá orientar sus aprendizajes y las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales.

Dado que la Orden que regula los PROGRAMAS FORMATIVOS PROFESIONALES, nos remite a la legislación de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica, la evaluación seguirá lo establecido en el artículo 20 del Decreto 12/2015 de 13 de febrero.

B. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.

Los procedimientos e instrumentos de evaluación nos permiten obtener datos sobre el proceso educativo y sobre la adquisición de las capacidades que va adquiriendo el alumnado. Elegimos aquellos que nos permiten obtener una información lo más rigurosa, sistemática y controlada posible, de forma que los resultados finales de la evaluación resulten fiables, válidos y objetivos.

C. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

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

Para la evaluación inicial del alumno, se realizarán cuestionarios individuales orientativos sobre el grado de conocimientos que ya poseen de la nueva materia, así como de actitudes que muestran inicialmente. Con ello, podemos comprobar la situación de partida en que se encuentran los alumnos. Se efectuará una actividad inicial previa al inicio de las unidades de trabajo para conocer las preconcepciones iniciales de los alumnos.

Durante la evaluación continua, los instrumentos de evaluación, los indicadores a considerar de cada uno de ellos y su ponderación en la calificación global son los siguientes:

- **Prueba objetiva.** Se realizarán pruebas escritas, de doble naturaleza (cuestionarios y ejercicios) de cada una de las unidades de los diferentes módulos, cuyos contenidos se hayan trabajado durante cada trimestre.
- **Trabajo en clase.** Los alumnos deberán llevar un cuaderno al día con todos los documentos, actividades y trabajos que van realizando para los distintos supuestos.
- **Trabajos grupales:** los alumnos deberán realizar diferentes actividades propuestas por el profesor de forma conjunta, con el objetivo de alcanzar la dinámica de trabajo en grupo, tan importante para la vida laboral y profesional.
- También utilizarán el correo electrónico, Google Classroom para dicho trabajo en clase.
- **Observación directa de actitudes y procedimientos, (notas de actitud en clase).** Se considera importante que el alumno asimile que debe comportarse de la forma más parecida posible a un puesto de trabajo. Por ello se anotará cualquier incidencia que pueda ayudar a valorar los siguientes apartados: sujeción a las normas marcadas por el centro y por el profesor, iniciativa propia, trabajo y esfuerzo, faltas de asistencia y/o puntualidad, comportamiento en clase, respeto al profesor y hacia los compañeros, cuidado del equipamiento y materiales del aula, limpieza y orden e interés y esfuerzo para el aprendizaje.

D. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

E. CRITERIOS DE CORRECCIÓN.

Son implícitos al instrumento de evaluación.

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

14. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

- **Calificación.**

Se realizará una evaluación inicial para conocer el nivel de acceso del alumnado en cuanto a actitudes, competencias, capacidades y conocimientos básicos, de forma que el proceso de enseñanza y aprendizaje pueda adquirir el carácter individualizado que estos programas requieren.

Se considerará que un alumno ha superado el módulo cuando haya alcanzado con carácter general las competencias básicas y los objetivos establecidos.

Las calificaciones serán las siguientes:

- Sobresaliente: 9-10

- Notable: 7- 8
- Bien: 6
- Suficiente: 5
- Insuficiente: 1-4

La calificación de cada instrumento (actividades y trabajos individuales o en grupo, prueba específica y aspectos actitudinales) será de 1 a 10 según los indicadores previstos para cada uno, recogiendo las anotaciones de cada objeto de evaluación en fichas de registro para facilitar la implementación de todas las calificaciones al finalizar cada unidad de trabajo.

- **Las unidades de trabajo se calificarán** ponderando cada instrumento de evaluación en los porcentajes expuestos anteriormente, considerándose una calificación positiva aquella que resulte igual o superior a 5.
- **La calificación de cada evaluación** será la media de todos los resultados de aprendizaje alcanzados. Cada evaluación solo se calificará positivamente a partir de 5.

Estas calificaciones según esta ponderación:

- **Las pruebas objetivas el 30% de la nota total.** Consistentes en cuestiones abiertas o tipo test y de resolución de cuestiones prácticas. Estas pruebas nos permiten conocer el grado de comprensión individual de los contenidos del módulo y la capacidad de resolver situaciones planteadas. Se realizará una prueba tipo test al finalizar cada unidad de trabajo.
- **Trabajos grupales 20%.** Los alumnos deberán realizar de forma correcta y contribuir a la realización de trabajos prácticos en grupo durante las clases. Se realizarán prácticas tanto de los contenidos de las unidades de trabajo como de la realidad empresarial.
- **Trabajo en clase (cuaderno de actividades propuestas, participación individual de los trabajos, tareas propuestas) supondrán el 40%.** Estos trabajos tendrán una dinámica viva durante todo el año. Se irán haciendo trabajos en clase tanto didácticos como prácticos de forma individual. Unos se harán en la pizarra y otros en el ordenador de cada alumno.
- **Aspectos actitudinales, el 10% restante.** Se valorará, a través de la observación sistemática, para lo que utilizaremos fichas de control y seguimiento. Se considerará importante que el alumnado asimile que debe comportarse de la forma más parecida posible a un puesto de trabajo. Por ello se anotará cualquier incidencia que pueda ayudar a valorar los siguientes apartados: sujeción a las normas marcadas por el centro y por el profesor, iniciativa propia, trabajo y esfuerzo, puntualidad, comportamiento en clase, respeto al profesorado y hacia los compañeros/as, cuidado del equipamiento y materiales del aula, limpieza y orden en las actividades y trabajos individuales o grupales e interés y esfuerzo para el aprendizaje.

Informaremos puntualmente a los alumnos del resultado del conjunto de actividades que se realicen en clase a lo largo de la UT. Entregamos los trabajos individuales y colectivos debidamente corregidos y calificados a los alumnos. Estas actuaciones, permitirán conocer al alumno en todo momento la evolución del proceso de aprendizaje. Este momento es importante para intercambiar opiniones sobre los avances y dificultades y para valorar todo lo positivo, puesto que es una de las principales motivaciones en las personas valorar el éxito de la tarea.

-Planificación del proceso de recuperación.

Según establece la Resolución de 3 de septiembre de 2012 de la Dirección General de Formación Profesional y educación de personas adultas de la Región de Murcia, para facilitar al alumnado la recuperación de los aprendizajes en los módulos profesionales que no hubiera superado, el profesor de cada módulo organizará un programa de recuperación que contendrá las actividades, el momento de su realización y su evaluación. El programa de recuperación se diseñará de forma diferenciada según los periodos o momentos de aplicación.

Se diseñarán actividades de recuperación para las unidades de trabajo o bloques de unidades homogéneas, en las que el alumno no haya demostrado la adquisición del nivel básico de capacidades implicadas en dichas unidades o bloques, que se realizarán a lo largo del curso. Durante este tiempo se reforzará su proceso de aprendizaje con materiales alternativos, repaso de contenidos en clase o fuera de ella (en tutorías o mediante comunicación telemática), y corrección de tareas y ejercicios para ir analizando su proceso de recuperación.

Las actividades de recuperación consistirán en pruebas escritas, orales o trabajos, según considere el profesor y dependiendo de las necesidades de cada alumno.

- Evaluación final/ordinaria: (en abril)

Este segundo año se incorpora la FCT, y para la realización de dicho módulo se necesita la evaluación positiva de todos los módulos asociados a unidades de competencia.

La calificación de la evaluación final ordinaria será la media aritmética de las tres evaluaciones trimestrales, siempre que hayan sido puntuadas con un mínimo de 5 puntos cada una de ellas.

Si el alumno no consiguiera una puntuación mínima de 5 puntos en alguna de las evaluaciones trimestrales no podrá superar el módulo en evaluación ordinaria y tendrá que realizar la evaluación extraordinaria.

- Evaluación del alumno que haya perdido el derecho de evaluación continua:

El alumno que pierda su derecho a evaluación continua por faltas de asistencia reiteradas, será evaluado de la siguiente forma:

- a) Realización de un trabajo propuesto por el profesor: 40%
- b) Realización de una prueba teórico-práctica que abarque todos los contenidos del módulo: 60%.

- Evaluación extraordinaria.

Los alumnos que no hayan superado la evaluación ordinaria de junio, realizarán una evaluación extraordinaria en **JUNIO** (como mínimo 15 días posterior a la fecha de evaluación) y serán evaluados de la siguiente forma:

- a) Realización de un trabajo de recuperación consistente en la resolución de ejercicios: 60%.
- b) Realización de una prueba de carácter teórico-práctica: 40%.

El profesor entregará una ficha informativa que orientará sobre los contenidos más relevantes, actividades y trabajos a presentar, estructura de la prueba, lugar, fecha y hora de la prueba y de presentación de las actividades y trabajos, útiles de escritura y cálculo permitidos, y criterios de calificación. Al alumno se le entregará la ficha original y el docente se quedará con una copia firmada por el alumno. Si éste es menor de edad, se hará otra copia del original una vez firmada por el alumno y se enviará a sus padres.

15. RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES.

Dado que este programa es de nueva implantación, no hay libros de textos específicos publicados que se ajusten al currículo del PFP Especial, por lo que se elaborarán apuntes sencillos para cada unidad de trabajo, que se le irán proporcionando al alumno, con el apoyo para su elaboración de distintos libros de consulta relacionados con los módulos:

- Técnicas administrativas básicas.
- Archivo y comunicación.
- Preparación de pedidos y venta de productos.
- Atención al cliente.
- Temario oficial oposiciones a Auxiliares de servicios

También se consultará la legislación relacionada con los módulos y se visitarán webs de distintos organismos.

Para la acción tutorial se utilizarán materiales proporcionados por el Departamento de Orientación, sobre autoestima, motivación, habilidades sociales, etc.

MATERIALES:

MATERIAL FUNGIBLE: Material diverso, entre otros:

- Papel tamaño A-4
- Material para encuadernar.
- Material para plastificar.
- Fichas para desarrollar las actividades
- Carpetas de trabajo del alumno.
- Archivadores.
- Plastilina de diversos colores.
- Cartulinas de diversos colores.
- Pinturas témperas de diversos colores.
- Pinceles.
- Bolígrafos
- Lápices.
- Gomas.
- Sacapuntas.
- Clips.

MATERIAL NO FUNGIBLE:

- Calculadoras de mesa.
- Grapadoras.
- Aparatos telefónicos (para simulación).
- Fotocopiadora.
- Escáner.
- Impresora.
- Cañón.
- Guillotina.
- Encuadernadora de espiral.
- Alicates.
- Perforadoras.
- Herramientas para encuadernar.
- Plastificadora.
- Equipos informáticos.
- Sistema operativos Windows
- Procesadores de textos.

- Hojas de cálculo.
- Bases de datos.
- Programas para presentaciones.
- Software de Internet.
- Pizarra.
- Tijeras.
- Cúter.

16. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

Actividades culturales y profesionales relacionadas con los contenidos de los diferentes módulos y siempre que la situación lo permita, se plantean las siguientes actividades extraescolares:

- *Visita a las dependencias de Correos.*
- *Visita a un supermercado (Día) para realizar tareas de compras simuladas.*

17. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE

En nuestro Centro consideramos que es preciso realizar una labor sistemática de revisión de las actividades que están relacionadas con la formación del alumnado y de la prestación de los servicios que ofrece el Centro, para mejorar dichas acciones. Tendremos que analizar las características de organización y de funcionamiento, así como identificar y diagnosticar sus problemas para poder buscar una solución a los mismos.

Parte muy importante de esta evaluación es la realizada por el profesorado. Esta práctica, que hoy solicita la ley, no es del todo ajena: de un modo u otro, el profesorado evalúa su trabajo, con o sin pautas predeterminadas y tomando decisiones. Se trata ahora de ser conscientes de lo que supone evaluar la labor docente, de las variables que se deben tener en cuenta y de cómo llevar a cabo esta evaluación de forma que deje de ser algo intuitivo y sin estructurar y se convierta en una evaluación reflexiva y sistemática, basada en hechos y datos, que permita tomar decisiones para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Agentes e instrumentos de evaluación

La legislación sitúa como elemento primordial de la evaluación externa del sistema a la inspección educativa, pero como ya hemos comentado al principio, la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje es una tarea que atañe de lleno al profesorado. Será éste quien realice una evaluación interna de los distintos aspectos citados.

El responsable de la evaluación es la CCP y para que este proceso sea completo se promoverá y facilitará la participación de otros sectores de la comunidad educativa: alumnos, padres y personal no docente. De éstos se solicitará la información pertinente en relación con los ámbitos que se analicen.

En función de los informantes y del aspecto objeto de evaluación, podemos establecer los instrumentos básicos de recogida de información: el cuestionario, el diálogo, la observación y la autoevaluación responsable.

Será nuestra experiencia y los resultados obtenidos los que, con el tiempo, nos lleven a perfeccionar las técnicas e instrumentos utilizados en esta tarea. Es por ello, que nos apoyaremos en documentos recopilados de diversas fuentes y que han sido consensuados en nuestra CCP, adaptados, reformados y modificados mediante las aportaciones de todos sus miembros.

Para realizar este proceso de evaluación este curso, existen en nuestro Centro unos formularios online para el profesorado que ayudarán a plantear este proceso de modo que nos invite a la reflexión sobre qué estamos haciendo, cómo lo estamos haciendo y análisis y propuesta de mejora en su caso. Utilizamos un modelo de formulario común para las tres evaluaciones. Se plantean preguntas sobre el grado de alcance de los saberes

básicos, porcentaje de cumplimiento de la programación, incidencias que hayan condicionado ese avance, etc.

Disponemos también de un modelo de evaluación para ser realizada por nuestro alumnado. Esta nueva faceta de la evaluación docente desde el alumnado debe ser entendida como una orientación, como una ayuda y no como una verdad absoluta. Los docentes que la van a llevar a cabo no deben esperar del alumnado una opinión sobre su labor del todo objetiva. Es por tanto una opinión que debe ser entendida como una idea aproximada de cómo ven los alumnos nuestro trabajo. De ahí debemos extrapolar qué es lo que podemos mejorar, qué aspectos de nuestra actuación en el aula debe ser modificado o mejorado, etc.

Por otra parte, la información obtenida por los docentes de esta evaluación realizada por los alumnos/as debe ser considerada como confidencial. Ningún docente tendrá la obligación de darla a conocer a nadie. Puede quedarse con la información y usarla de forma responsable como una guía de qué y cómo puede que necesite cambiar o modificar en sus prácticas docentes diarias.

Lo ideal será poder disponer de esa información, anónimamente para poder extraer datos globales de cómo nos ven los alumnos/as a los docentes, cómo aprecian nuestra labor diaria y qué cosas puede que necesiten ser mejoradas.

Por último tenemos formularios-encuesta para las familias en los que les preguntamos su grado de satisfacción sobre los servicios prestados por el Centro, no sólo servicios educativos o la práctica lectiva recibida por sus hijos e hijas, también sobre el funcionamiento de algunos apartados de atención al ciudadano desde el Centro (Secretaría, Conserjería, Equipo Directivo, Tutores/Docentes, Departamento de Orientación, etc.)

Recopilación de información trimestral

Acabadas las evaluaciones trimestrales, los departamentos recopilarán los siguientes datos:

- datos de porcentajes de aprobados y suspensos en cada una de sus materias,
- datos sobre la aplicación de las distintas programaciones y su grado de alcance,
- datos de la evaluación que sus alumnos y alumnas hacen de su práctica docente en el aula y, por último,
- datos de la visión que las familias tienen de la labor docente y del funcionamiento del Centro.

Con toda esta información los distintos departamentos deberán analizar lo ocurrido, las fortalezas y debilidades detectadas, tanto en el departamento como en el Centro si las hubiera reflejadas en sus datos, y, deberían diseñar nuevas estrategias y nuevas propuesta metodológicas que busquen la mejora de las posible áreas de mejora de su práctica, individual o del Centro. Esta información puede constituir un Plan de Mejora y deberá ser puesto en común en CCP.

Formularios de evaluación del alumnado.

Usamos dos modelos levemente diferenciados por el tipo de lenguaje expresado. Uno dirigido al alumnado más joven y otro dirigido al alumnado mayor.

Las respuestas posibles a todas las cuestiones en los dos modelos de cuestionarios son:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Modelo A. ESO y CFGB	Modelo B. BTO, Grado Medio y Superior
<p><i>Tareas del docente</i></p> <p>1. El profesor o profesora explica con claridad.</p>	<p><i>Tareas del docente:</i></p> <p>1. El profesor o profesora explica con claridad</p> <p>2. El profesor o profesora mantiene un clima en clase adecuado para</p>

<p>2. Sus explicaciones me han ayudado a entender mejor la materia.</p> <p>Interacción con el grupo</p> <p>3. El profesor o profesora consigue que participemos activamente en sus clases</p> <p>4. El profesor o profesora resuelve nuestras dudas.</p> <p>5. El profesor o profesora manifiesta una actitud respetuosa con el alumnado</p> <p>Contenidos impartidos</p> <p>6. Las unidades, los temas, me aportan nuevos conocimientos.</p> <p>Evaluación</p> <p>7. Los enunciados y las preguntas de los exámenes son claros</p> <p>8. La corrección de los exámenes es adecuada, clara y me informa de mis errores para mejorar mis aprendizajes</p> <p>9. La prueba se corresponde con el nivel explicado</p> <p>10. Estoy satisfecho o satisfecha con el trabajo que le he dedicado y el resultado obtenido</p> <p>Comentarios</p> <p>Comentarios que ayuden al profesor o profesora a mejorar. (respuesta libre)</p> <p>Las actividades que más me gustan de la clase son: (respuesta libre)</p> <p>Y las que menos: (respuesta libre)</p>	<p>aprender</p> <p>3. El profesor o profesora transmite interés por la asignatura</p> <p>Interacción con el grupo</p> <p>4. El profesor o profesora consigue que los estudiantes participen activamente en sus clases</p> <p>5. El profesor o profesora resuelve nuestras dudas.</p> <p>6. El profesor o profesora manifiesta una actitud respetuosa con el alumnado</p> <p>Contenidos impartidos</p> <p>7. Los contenidos impartidos me ayudan en mi formación y me provocan curiosidad por aprender</p> <p>Evaluación</p> <p>8. Los enunciados de los exámenes son claros</p> <p>9. La corrección de los exámenes es adecuada, clara y me informa de mis errores para mejorar mis aprendizajes</p> <p>10. La prueba se corresponde con el nivel explicado</p> <p>11. Estoy satisfecho o satisfecha con mi comprensión de los contenidos</p> <p>Comentarios</p> <p>Comentarios que ayuden al profesor o profesora a mejorar. (respuesta libre)</p> <p>Las actividades que más me gustan de la clase son: (respuesta libre)</p> <p>Y las que menos: (respuesta libre)</p>
---	---

Formulario de evaluación del profesorado en los distintos departamentos.

Cada docente hace uno personal individual a modo de reflexión. Además se hace un modelo colectivo de departamento en los casos de departamentos no unipersonales. El cuestionario del departamento se hace constar como un acta de departamento.

<ul style="list-style-type: none"> • AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN DOCENTE ¿Se ha ajustado a lo previsto en todos los grupos de los mismos cursos de la etapa? <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente • En general si, salvo excepciones • En general no, pero casi se ajusta • No se ajusta y hay dificultades • Observaciones sobre el nivel de ajuste (respuesta libre) • Diferencias producidas (en caso de haberlas y tenerlas identificadas) entre los diferentes grupos del mismo curso de la etapa: (respuesta libre) • Posibles causas de las diferencias detectadas: (respuesta libre) • CONSECUCCIÓN DE LOS CRITERIOS/COMPETENCIAS/CAPACIDADES DE APRENDIZAJE (por niveles) <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente • Suficientemente • Insuficiente pero casi • Lejos de la media • MEDIDAS O PLANES DE MEJORA, EN SU CASO, EN CADA UNO DE LOS APARTADOS. Medidas a tomar: (respuesta libre)

Formulario/Cuestionario de satisfacción enviado a las familias.

Todas las cuestiones tienen estas posibles respuestas:

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Cuestionario enviado:

1. *Recibe una atención adecuada en el Centro, es decir, le resulta fácil ser atendido y recibir la información que usted requiere (Oficinas, Conserjería, etc.).*
2. *Recibe una atención adecuada por parte del Equipo Directivo en forma y tiempo y adecuada a sus solicitudes y demandas.*
3. *Recibe una atención adecuada por parte del tutor o tutora y los profesores y profesoras de su hijo o hija en forma y tiempo y adecuada a sus solicitudes y demandas.*
4. *Las actividades y actuaciones que se realizan para mantener y mejorar la convivencia son adecuadas*
5. *Está satisfecho o satisfecha con el desarrollo de las actividades extra-escolares y complementarias propuestas por el Centro (talleres, charlas, excursiones, etc.)*
6. *Las enseñanzas recibidas por su hijo o hija en cuanto a conocimientos son adecuadas a sus expectativas de futuro.*
7. *Las enseñanzas recibidas por su hijo son adecuadas respecto a su desarrollo personal, habilidades sociales, orientación académica y profesional, etc. (talleres educativos, charlas, ponencias, etc.)*
8. *Considera adecuada la labor del Departamento de Orientación y el asesoramiento que su hijo o hija recibe desde el Centro.*