

Departamento de orientación Curso 2022-2023

FPBI

MÓDULO: TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS

MÍNIMOS EXIGIBLES

Para que los alumnos superen el módulo, deberán adquirir los siguientes contenidos:

1. Clasifica las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma.
2. Tramita correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso.
3. Controla el almacén de material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios.
4. Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS.

Se realizarán controles por cada tema o dos temas, dependiendo del bloque de contenidos. A no ser que el profesor considere otra opción más conveniente. No se cambiará o repetirá ningún examen por falta injustificada, ni tampoco por “justificante” de los padres.

Se realizarán actividades en clase y en casa, trabajaremos de forma individual y en grupo.

Al final de cada evaluación el alumno entregará el cuaderno o los archivos correspondientes a cada módulo, para su corrección. Se evaluará especialmente:

- que estén completos de contenidos.
- la claridad de la letra y las faltas de ortografía.
- la presentación y la limpieza.

En todo el grupo pero especialmente en los alumnos que presentan cierto grado de discapacidad, valoraremos actitudes y progresos básicos (orden en el material, caligrafía, método de trabajo, atención e interés, escucha activa, respeto...) haciéndoles ver la importancia de la organización y la actitud positiva para el trabajo pero también a nivel particular.

Realizaremos desde el primer momento un seguimiento individualizado del aprendizaje utilizando sistemáticamente recursos como:

- observación de la actitud, participación e interés.
- asistencia a clase y orden en el material de trabajo.
- observación del trabajo diario fuera y dentro de clase.
- actividades, pruebas periódicas y controles.

Valoraremos positivamente o negativamente todos los aspectos. Y dejaremos claro que la prueba escrita realizada por temas no será la nota del parcial.

Al concluir cada evaluación habrá recuperaciones globales (teórico-prácticas) de todas las unidades incluidas en el trimestre para los alumnos suspendidos.

Para los alumnos que no hayan aprobado las evaluaciones parciales habrá un examen global (teórico-práctico) de toda la materia en junio y extraordinaria de junio.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actitud: Participación en el aula, intervenciones para hacer preguntas pertinentes y poner ejemplos, iniciativa, asistencia y puntualidad, actitud de interés en clase con respecto a los compañeros/as y profesores/as, respeto del turno de palabra, respeto por otras opiniones, responsabilidad en el cumplimiento de las tareas encomendadas presentándolas todas a tiempo. Colaboración y apoyo al aprendizaje de sus iguales. Realización de actividades adicionales y de ampliación. Tendrá un valor del 20%.

Tres retrasos equivalen a una falta de asistencia. Si los retrasos y las faltas hacen que las faltas del alumnado superen el 20% de las horas lectivas de la materia durante ese trimestre afectará a la calificación del alumno en actitud.

Un parte de incidencias de comportamiento de un alumno podrá ser motivo de un 0 en la calificación de actitud.

Procedimientos: Presentación de archivadores, documentos y otras producciones, entrega de trabajos, realización de supuestos prácticos con autonomía, innovación en la organización del trabajo, realización de exposiciones orales. Trabajo de calidad, profundidad en su exposición, así como claridad y creatividad. Tendrá un valor del 30%.

Conocimientos: Prueba escrita que podrá constar de realización de casos prácticos, preguntas tipo test, definiciones, mapas conceptuales y uso de las TIC. Tendrá un valor del 50%.

Las faltas de ortografía penalizarán la nota de los trabajos y de los exámenes.

Para aprobar el módulo deberá obtener una nota media superior a 5.

Durante la evaluación continua el alumno podrá presentarse a exámenes parciales, cuando los supere con una nota superior a 5, no tendrá que examinarse de los mismos contenidos teóricos al final del trimestre.

Se empleará la escala numérica de 1 a 10, considerándose positivas las calificaciones de 5 y superiores.

La nota final del curso será la media de las notas de las evaluaciones parciales.

En el caso de alumnos con evaluaciones suspendidas, deberán presentarse a un examen final de junio.

Los alumnos que no superen la convocatoria ordinaria de junio, deberán presentarse a la convocatoria extraordinaria de junio sobre contenidos mínimos.

Nota: Si algún alumno copia tendrá una calificación de cero en la evaluación y una notificación con sanción.

MÓDULO: TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS

MÍNIMOS EXIGIBLES

Para que los alumnos superen el módulo, deberán adquirir los siguientes contenidos:

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

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS.

Se realizarán controles por cada tema o dos temas, dependiendo del bloque de contenidos. A no ser que el profesor considere otra opción más conveniente. No se cambiará o repetirá ningún examen por falta injustificada, ni tampoco por “justificante” de los padres.

Se realizarán actividades en clase y en casa, trabajaremos de forma individual y en grupo.

Al final de cada evaluación el alumno entregará el cuaderno o los archivos correspondientes a cada módulo, para su corrección. Se evaluará especialmente:

- que estén completos de contenidos.
- la claridad de la letra y las faltas de ortografía.
- la presentación y la limpieza.

En todo el grupo pero especialmente en los alumnos que presentan cierto grado de discapacidad, valoraremos actitudes y progresos básicos (orden en el material, caligrafía, método de trabajo, atención e interés, escucha activa, respeto...) haciéndoles ver la importancia de la organización y la actitud positiva para el trabajo pero también a nivel particular.

Realizaremos desde el primer momento un seguimiento individualizado del aprendizaje utilizando sistemáticamente recursos como:

- observación de la actitud, participación e interés.
- asistencia a clase y orden en el material de trabajo.
- observación del trabajo diario fuera y dentro de clase.
- actividades, pruebas periódicas y controles.

Valoraremos positivamente o negativamente todos los aspectos. Y dejaremos claro que la prueba escrita realizada por temas no será la nota del parcial.

Al concluir cada evaluación habrá recuperaciones globales (teórico-prácticas) de todas las unidades incluidas en el trimestre para los alumnos suspendidos.

Para los alumnos que no hayan aprobado las evaluaciones parciales habrá un examen global (teórico-práctico) de toda la materia en junio y extraordinaria de junio.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actitud: Participación en el aula, intervenciones para hacer preguntas pertinentes y poner ejemplos, iniciativa, asistencia y puntualidad, actitud de interés en clase con respecto a los compañeros/as y profesores/as, respeto del turno de palabra, respeto por otras opiniones, responsabilidad en el cumplimiento de las tareas encomendadas presentándolas todas a tiempo. Colaboración y apoyo al aprendizaje de sus iguales. Realización de actividades adicionales y de ampliación. Tendrá un valor del 20%.

Tres retrasos equivalen a una falta de asistencia. Si los retrasos y las faltas hacen que las faltas del alumnado superen el 20% de las horas lectivas de la materia durante ese trimestre afectará a la calificación del alumno en actitud.

Un parte de incidencias de comportamiento de un alumno podrá ser motivo de un 0 en la calificación de actitud.

Procedimientos: Presentación de archivadores, documentos y otras producciones, entrega de trabajos, realización de supuestos prácticos con autonomía, innovación en la organización del trabajo, realización de exposiciones orales. Trabajo de calidad, profundidad en su exposición, así como claridad y creatividad. Tendrá un valor del 30%.

Conocimientos: Prueba escrita que podrá constar de realización de casos prácticos, preguntas tipo test, definiciones, mapas conceptuales y uso de las TIC. Tendrá un valor del 50%.

Las faltas de ortografía penalizarán la nota de los trabajos y de los exámenes.

Para aprobar el módulo deberá obtener una nota media superior a 5.

Durante la evaluación continua el alumno podrá presentarse a exámenes parciales, cuando los supere con una nota superior a 5, no tendrá que examinarse de los mismos contenidos teóricos al final del trimestre.

Se empleará la escala numérica de 1 a 10, considerándose positivas las calificaciones de 5 y superiores.

La nota final del curso será la media de las notas de las evaluaciones parciales.

En el caso de alumnos con evaluaciones suspendidas, deberán presentarse a un examen final de junio.

Los alumnos que no superen la convocatoria ordinaria de junio, deberán presentarse a la convocatoria extraordinaria de junio sobre contenidos mínimos.

Nota: Si algún alumno copia tendrá una calificación de cero en la evaluación y una notificación con sanción.

MÓDULO: ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES BÁSICOS NECESARIOS PARA QUE EL ALUMNO ALCANCE UNA EVALUACIÓN POSITIVA AL FINAL DE CADA CURSO:

UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP 1: Mantener en condiciones de funcionamiento óptimas los Equipos y recursos de reproducción y archivo, detectando y subsanando las incidencias o gestionando su reparación, de acuerdo con las indicaciones de los manuales e instrucciones recibidas, a fin de favorecer el funcionamiento normal de la oficina.</p>	<p>CR 1.1. Los equipos de reproducción —fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras— se revisan periódicamente, comprobando todos los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.</p> <p>CR 1.2. Los equipos de reproducción se mantienen en condiciones operativas, revisándolos sistemáticamente, sustituyendo los consumibles —papel, tóner o cartuchos de tinta, otros— y limpiando los cristales o lentes, en caso necesario.</p> <p>CR 1.3. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.</p> <p>CR 1.4. Los errores de funcionamiento de los equipos de reproducción se subsanan, en su caso, identificando los fallos y siguiendo las instrucciones indicadas en los manuales de uso, o gestionando su reparación.</p> <p>CR 1.5. Las deficiencias en los recursos de archivo —archivadores, carpetas, separadores u otros— se detectan, notificando la incidencia al responsable de su subsanación.</p> <p>CR 1.6. Los fallos en los equipos que sobrepasan su responsabilidad se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, verificando su oportuna solución.</p> <p>CR 1.7. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.</p>
<p>RP 2: Archivar y acceder a la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos y respetando los procedimientos de la</p>	<p>CR 2.1. El soporte de archivo se selecciona en función de la frecuencia de consulta o utilización, y de acuerdo con las instrucciones recibidas al respecto.</p> <p>CR 2.2. Los documentos a archivar en soporte convencional o digital, se agrupan diferenciándolos por su contenido y las características de clasificación establecidas por la organización.</p> <p>CR 2.3. El criterio de clasificación de la documentación se identifica de acuerdo con las instrucciones recibidas por el superior.</p>

<p>organización y las instrucciones recibidas, de manera que se permita una búsqueda rápida.</p>	<p>CR 2.4. Los documentos se ordenan aplicando el criterio de clasificación de la organización o el asignado por el superior.</p> <p>CR 2.5. Los códigos se introducen asignándose de forma correlativa, según el orden establecido por el tipo de documento o información.</p> <p>CR 2.6. Los documentos e información a archivar se ubican en el archivo, utilizando con corrección los medios disponibles y aplicando los criterios establecidos que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.</p> <p>CR 2.7. Los documentos e información de acceso restringido o confidencial se protegen de acuerdo con los procedimientos establecidos, con los indicadores precisos.</p> <p>CR 2.8. La información archivada en soporte convencional se entrega siguiendo las instrucciones recibidas y respetando los procedimientos internos y la normativa vigente.</p> <p>CR 2.9. Los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos archivados se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas.</p> <p>CR 2.10. Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
<p>RP 3: Traspasar y expurgar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.</p>	<p>CR 3.1. La documentación a traspasar o expurgar, se localiza de forma precisa en los archivos físicos, a través de los instrumentos de búsqueda y emplazamiento, en su caso.</p> <p>CR 3.2. Los documentos a expurgar se agrupan de acuerdo con el tipo de información que contienen —confidencial u otra—.</p> <p>CR 3.3. Los documentos convencionales o informáticos se expurgan, destruyéndolos con los equipos o procedimientos convenientes, de acuerdo con el tipo de información que contienen y siguiendo las instrucciones y plazos recibidos.</p> <p>CR 3.4. La eliminación y destrucción de la información y documentación se verifica siguiendo los procedimientos establecidos y con los medios electrónicos o convencionales a su disposición.</p> <p>CR 3.5. Los documentos o archivos físicos o informáticos se traspasan de los lugares de origen a los de destino, siguiendo las instrucciones recibidas y de acuerdo con la normativa vigente.</p> <p>CR 3.6. Los criterios de seguridad, confidencialidad y de acceso a la información</p>

	<p>archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
<p>RP 4: Actualizar y extraer distintos tipos de información, utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas y las instrucciones recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada y facilitarla a quien la solicite.</p>	<p>CR 4.1. Los contenidos de las bases de datos se organizan ordenándolos y clasificándolos de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.</p> <p>CR 4.2. Las consultas a las bases de datos se realizan con criterios precisos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.</p> <p>CR 4.3. Las copias de seguridad de las bases de datos se realizan a través de las herramientas disponibles al finalizar la ejecución de las operaciones.</p> <p>CR 4.4. La actualización y la eliminación de registros de las bases de datos se realizan aplicando con precisión las acciones oportunas en cascada, comprobando que existe copia de seguridad previa a la modificación.</p> <p>CR 4.5. Las bases de datos se protegen utilizando las herramientas disponibles, observando los distintos niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática y aquellos otros que establece la normativa interna y externa, comprobándose que se ha realizado con la seguridad requerida.</p> <p>CR 4.6. Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información utilizada o generada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
<p>RP 5: Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas por las características del propio documento, y de acuerdo a las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.</p>	<p>CR 5.1. Los parámetros relacionados con la información a copiar —tamaño, ubicación, color, fotografías u otros— se identifican con precisión de acuerdo con las instrucciones y los manuales de uso de las herramientas de reprografía, previamente a su copia.</p> <p>CR 5.2. Los medios de reprografía existentes —fotocopiadoras, escáneres, grabadoras u otros— se utilizan con precisión de acuerdo con las instrucciones recibidas, los manuales de uso, y utilizando criterios de impacto medioambiental.</p> <p>CR 5.3. Las copias se facilitan en el formato —ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, otros—, orden, número y plazo requeridos, y aplicando criterios de sostenibilidad.</p> <p>CR 5.4. Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información obtenida se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p> <p>CR 5.5. Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía se respetan utilizando con rigor los equipos de protección necesarios, mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.</p>

<p>RP 6: Realizar labores básicas de encuadernado funcional —grapado, encanutado, otros—, asegurando la correcta disposición y ordenación del documento, utilizando los formatos más adecuados y de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p>	<p>CR 6.1. El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los equipos de encuadernación y cizallas se realizan periódicamente, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza y normativa vigente.</p> <p>CR 6.2. Los materiales necesarios para la encuadernación se preparan de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar, o las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 6.3. La documentación se organiza ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.</p> <p>CR 6.4. Las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación se modifican de acuerdo con las instrucciones recibidas, empleando con precisión y seguridad las herramientas disponibles —cizallas u otras—.</p> <p>CR 6.5. Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar se escogen de acuerdo con los manuales de uso y las órdenes recibidas.</p> <p>CR 6.6. La documentación se encuaderna —encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras formas de encuadernar básicas— en función de las características del documento y de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 6.7. El documento encuadernado se comprueba que cumple con los criterios de calidad establecidos por el superior y la organización.</p>
<p>RP 7: Escanear o reproducir en formato digital los documentos oportunos, garantizando la máxima calidad de los mismos de acuerdo con los manuales e instrucciones recibidas, a fin de su conservación y archivo.</p>	<p>CR 7.1. Los documentos a escanear se comprueban que no han sido previamente digitalizados, para evitar duplicidades.</p> <p>CR 7.2. La estructura básica de carpetas que contendrán los nuevos documentos se identifica con precisión para la correcta ubicación de los mismos y su posterior recuperación.</p> <p>CR 7.3. El tipo de documento impreso se identifica en cuanto a sus características —color, imágenes, fotografías— determinando el formato a escanear más preciso, de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 7.4. El documento escaneado se nombra de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, referenciándolo, en su caso, de acuerdo con los campos establecidos del documento.</p> <p>CR 7.5. El documento escaneado se guarda en la carpeta correspondiente con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos establecidos, asociándole, en su caso, otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.</p> <p>CR 7.6. Los documentos electrónicos generados se comprueban, verificando que la calidad no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos, legibles en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.</p>

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

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

	<p>descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.</p> <p>CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.</p> <p>CR 2.6. Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.</p>
<p>RP 3: Transmitir y recibir presencialmente información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.</p>	<p>CR 3.1. La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.</p> <p>CR 3.2. Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.</p> <p>CR 3.3. La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza y mostrando la imagen corporativa de la organización.</p> <p>CR 3.4. Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.</p> <p>CR 3.5. Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.</p> <p>CR 3.6. Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.</p> <p>CR 3.7. La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.</p> <p>CR 3.8. Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas</p>

	<p>que sobrepasan su ámbito de actuación se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.</p> <p>CR 3.9. Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.</p> <p>CR 3.10. La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.</p> <p>CR 3.11. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
<p>RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiendo en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.</p>	<p>CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.</p> <p>CR 4.2. Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que las motivan —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.</p> <p>CR 4.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.</p> <p>CR 4.4. Los mensajes para otros miembros de la organización se reciben asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.</p> <p>CR 4.5. Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.</p> <p>CR 4.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

A) TIPO DE EVALUACIÓN

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

B) MÍNIMOS EXIGIBLES

Para que los alumnos superen el módulo, deberán adquirir los siguientes contenidos:

Realizar labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido

5. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.
6. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.
7. Recibe a personas externas a la organización y aplicando normas de protocolo.

C) PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS.

Se realizarán controles por cada tema o dos temas, dependiendo del bloque de contenidos. Se realizarán actividades en clase y en casa, trabajaremos de forma individual y en grupo.

Al final de cada ejercicio el alumno entregará dicho trabajo y se evaluará especialmente:

- que estén completos de contenidos.
- la claridad de la letra y las faltas de ortografía.
- la presentación y la limpieza.

En todo el grupo pero especialmente en los alumnos que presentan cierto grado de discapacidad, valoraremos actitudes y progresos básicos (orden en el material, caligrafía, método de trabajo, atención e interés, escucha activa respeto...) haciéndoles ver la importancia de la organización y la actitud positiva para el trabajo pero también a nivel particular.

Realizaremos desde el primer momento un seguimiento individualizado del aprendizaje utilizando sistemáticamente recursos como:

- observación de la actitud, participación e interés.
- asistencia a clase y orden en el material de trabajo.
- observación del trabajo diario fuera y dentro de clase.
- actividades, pruebas periódicas y controles.

Valoraremos positivamente o negativamente todos los aspectos. Y dejaremos claro que la prueba escrita realizada por temas no será la nota del parcial.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La nota en cada trimestre será el resultado de aplicar los criterios siguientes:

Pruebas teórico-prácticas	60%
Realización y entrega de ejercicios (entrega en la fecha de la prueba escrita las actividades de la unidad)	30%
Observación del alumno (participación, valoraciones, puntualidad en las entregas, presentación y corrección de ejercicios) y asistencia a clase	20%

Para poder hacer media con el resto de bloques las pruebas teórico-prácticas deben tener una calificación mínima de 4 puntos sobre 10.

Cada trimestre se realizarán varias pruebas teórico-prácticas, en la que los contenidos se centrarán en las unidades vistas a lo largo de dicho periodo, si hay más de una prueba, se hará la media. Se intentará realizar una prueba por unidad. Durante la realización de las pruebas los dispositivos móviles, así como, smartwatch y similares permanecerán en un lugar habilitado por el profesor, de igual manera a la hora de la visualización de las pruebas corregidas, siendo motivo de suspenso directo el uso de estos dispositivos en la realización de la prueba o visualización de la misma.

No se cambiará o repetirá ningún examen por falta injustificada ni tampoco por justificante de los padres.

En todos los materiales entregados al profesor se valorará la corrección ortográfica, disminuyendo la nota en 0,05 por cada falta cometida existiendo un límite de 2 puntos. En el caso de las tildes, existirá un poco más de flexibilidad, bajando la nota en 0,05 puntos si se comenten 4 palabras mal acentuadas.

La nota para aprobar cada trimestre deberá ser de 5 puntos o superior.

La calificación final del curso será calculada realizando una media aritmética de las calificaciones obtenidas en cada una de las evaluaciones, siempre y cuando cada una de las evaluaciones haya sido aprobada por separado.

Se guardará la parte o partes que queden aprobadas para la convocatoria ordinaria y extraordinaria, debiendo presentarse a aquellas que queden suspensas, siempre y cuando no haya perdido la evaluación continua.

Además, debemos tener en cuenta que si a un alumno se le sorprende copiando en alguna de las pruebas realizadas durante la evaluación será calificado con un 1 en la evaluación correspondiente, irá directamente a

la convocatoria ordinaria con todo el temario y se deberán presentar todos los trabajos realizados durante el curso, asimismo en la convocatoria ordinaria y extraordinaria.

La copia de trabajos conllevará a que el alumno pierda la evaluación continua y que tenga que hacer el examen de toda la materia en la convocatoria ordinaria.

PUNTUACIONES NEGATIVAS

Causas:

- No traer el material
- Mal comportamiento en clase
- No presentar trabajos en el tiempo establecido
- Falta de trabajo en clase y en casa como no realizar las actividades, no participar, etc.
- El uso de internet sin autorización, así como de otras aplicaciones no relacionadas con los contenidos objeto de explicación y trabajo en clase.

MATERIALES

- Libro de texto de la Editorial Editex. Archivo y comunicación. Josefa Ormeño Alonso, Lidia Beatriz Sanz Sumelzo y María Ángeles Valverde Martín. ISBN: 9788491613978
- Apuntes de la asignatura en la página para FPB: <http://g-administrativa.blogspot.com>
- Es aconsejable que se traiga un USB o se use Drive en todas las clases para poder ir guardando los ejercicios
- Archivador con folios/hojas de cuadros para redactar los ejercicios en papel.

MÓDULO: APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA

CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES BÁSICOS NECESARIOS PARA QUE EL ALUMNADO ALCANCE UNA EVALUACIÓN POSITIVA AL FINAL DE CADA CURSO.

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

	<p>orientación de las páginas, u otros criterios de impacto ambiental marcados por la organización.</p> <p>CR 1.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.</p>
<p>RP 2: Elaborar tablas y gráficos según la documentación aportada, utilizando aplicaciones informáticas de hoja de cálculo u otras, con el fin de obtener los resultados esperados en base a las instrucciones recibidas.</p>	<p>CR 2.1 Los formatos de las hojas se establecen en función de la documentación aportada y las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 2.2 Las hojas de cálculo a elaborar se crean, clasificándolas con nombres fácilmente identificables y clasificables, y guardándolas en el formato y en el lugar —terminal del usuario, red u otros— requerido.</p> <p>CR 2.3 Los datos transcritos se presentan utilizando los formatos de caracteres, celdas y rangos, así como los tipos de datos —texto, numérico, fecha, hora, u otros— de forma correcta, teniendo en cuenta el objeto del documento.</p> <p>CR 2.4 Las fórmulas y funciones básicas empleadas en las hojas de cálculo se utilizan con precisión, comprobando los resultados obtenidos.</p> <p>CR 2.5 Los gráficos estándar obtenidos, en su caso, se insertan con el formato, color y un título representativo, utilizando los rangos de datos precisos con el fin de visualizar los datos de la hoja de cálculo de forma exacta, rápida y clara.</p> <p>CR 2.6 Los datos integrados en las hojas de cálculo se organizan ordenándolos y filtrándolos con las herramientas informáticas adecuadas, asegurando su manejabilidad.</p> <p>CR 2.7 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades adecuadas para su posterior impresión.</p> <p>CR 2.8 Las medidas de seguridad, confidencialidad y protección fijadas por la organización se aplican con rigurosidad, estableciendo las contraseñas y controles de accesos precisos en las celdas, hojas y libros convenientes.</p>
<p>RP 3: Obtener los documentos de trabajo a través de las utilidades informáticas disponibles, para transmitirlos a destinatarios internos con eficacia en el</p>	<p>CR 3.1 Los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización, se aplican en el desarrollo del trabajo.</p> <p>CR 3.2 Las opciones de impresión —número de páginas, orden de impresión, páginas por hoja, otras— se configuran de acuerdo con las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.</p> <p>CR 3.3 La impresión de los contenidos de las bases de datos a través de tablas u otros, se realiza utilizando los elementos de impresión de acuerdo con las</p>

<p>formato, cantidad y calidad requeridos, siguiendo las instrucciones recibidas y respetando las normas de protección medioambiental.</p>	<p>instrucciones recibidas.</p> <p>CR 3.4 La documentación recuperada y/o elaborada se imprime con precisión a través de las correspondientes aplicaciones informáticas o equipos ofimáticos disponibles, respondiendo a solicitud.</p> <p>CR 3.5 Los documentos requeridos se facilitan en el formato —ampliaciones, reducciones, otros—, número, plazo y procedimiento establecidos.</p> <p>CR 3.6 El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los equipos de impresión se realizan periódicamente siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza.</p> <p>CR 3.7 Las aclaraciones necesarias ante las dudas planteadas en la obtención y transmisión de documentos, los recursos necesarios o, en su caso, la reposición de los equipos de impresión se solicitan a los responsables designados de manera asertiva, expresando de forma clara y precisa las razones que justifican la petición y eligiendo el momento y condiciones favorables.</p> <p>CR 3.8 La comunicación interpersonal efectiva en la actividad de obtención y transmisión de documentos e información se realiza, cuando proceda, de forma clara y concisa, con asertividad y respeto hacia los demás, asegurando la corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación.</p> <p>CR 3.9 Las incidencias surgidas en el desarrollo de la actividad se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control de sus propias emociones, solicitando o aportando las aclaraciones oportunas que faciliten su resolución.</p> <p>CR 3.10 Las utilidades de mensajería informática interna disponibles se utilizan de acuerdo con sus manuales de uso, transmitiendo los documentos requeridos, y asegurando su recepción.</p> <p>CR 3.11 Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información obtenida y transmitida se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
--	--

MATERIALES

Se aconseja a los alumnos el uso del manual facilitado por el profesor, de modo que se pueda seguir las explicaciones de clase y realizar las tareas propuestas. Libro de texto recomendado a los alumnos APLICACIONES BASICAS DE OFIMATICA editorial Editex y libro de consulta de la editorial Paraninfo.

Además, es aconsejable que se traiga un USB o se use Drive en todas las clases para poder ir guardando los ejercicios.

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

A) TIPO DE EVALUACIÓN

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

Cada trimestre es independiente, lo que significa que el alumno para aprobar el módulo, deberá superar cada uno de ellos.

B) MÍNIMOS EXIGIBLES

Para que los alumnos superen el módulo, deberán adquirir los siguientes contenidos:

1. Elabora documentos utilizándolas aplicaciones procesadores de texto.
2. Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.
3. Elabora documentos utilizándolas aplicaciones básicas de hojas de cálculo.
4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.

C) PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS.

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

Se realizarán controles por cada tema o dos temas, dependiendo del bloque de contenidos. Se realizarán actividades en clase y en casa, trabajaremos de forma individual y en grupo.

Al final de cada evaluación el alumno entregará el USB o los archivos correspondientes a cada módulo, para su corrección. Se evaluará especialmente que estén completos y correctos los contenidos.

En todo el grupo pero especialmente en los alumnos que presentan cierto grado de discapacidad, valoraremos actitudes y progresos básicos (orden en el material, caligrafía, método de trabajo, atención e interés, escucha activa, respeto...) haciéndoles ver la importancia de la organización y la actitud positiva para el trabajo pero también a nivel particular.

Realizaremos desde el primer momento un seguimiento individualizado del aprendizaje utilizando sistemáticamente recursos como:

- observación de la actitud, participación e interés.
- asistencia a clase y orden en el material de trabajo.
- observación del trabajo diario fuera y dentro de clase.
- actividades, pruebas periódicas y controles.

Valoraremos positivamente o negativamente todos los aspectos. Y dejaremos claro que la prueba escrita realizada por temas no será la nota del parcial.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La nota final de cada evaluación se obtendrá de los siguientes porcentajes:

Pruebas teórico-prácticas	50%
Realización y entrega de ejercicios	30%
Observación del alumno (participación, valoraciones, puntualidad en las entregas, presentación y corrección de ejercicios) y asistencia a clase	20%

Cada trimestre se realizará una o varias pruebas teórico-práctica de aplicaciones informáticas, en la que los contenidos se centrarán en las unidades vistas a lo largo de dicho periodo, si hay más de una prueba, se hará la media y se ponderará al 75 % y el 25 % para operatoria de teclados. Durante la realización de las pruebas los dispositivos móviles, así como, smartwatch y similares permanecerán en un lugar habilitado por el profesor, de igual manera a la hora de la visualización de las pruebas corregidas, siendo motivo de suspenso directo el uso de estos dispositivos en la realización de la prueba o visualización de la misma.

En relación a los ejercicios de aplicaciones informáticas, es condición necesaria la presentación de todos los ejercicios que el profesor demande y suficiente cuando, al menos, el 85% están bien realizados. Además, deberán ser entregados en la fecha que establezca el profesor, nunca en una fecha posterior. Si uno de estos supuestos no se produce la calificación de las pruebas será negativa.

En relación a la mecanografía, y para textos de una extensión de 3 – 4 minutos, el alumno debe llegar como mínimo a 200 pulsaciones/minuto al final del curso con un máximo de 3 faltas. Evaluación por evaluación, para la 1ª debe mecanografiar un mínimo de 80 pulsaciones/minuto con un máximo de 5 faltas. Para la 2ª evaluación debe mecanografiar un mínimo de 150 pulsaciones/minuto con un máximo de 4 faltas y en la última evaluación, un máximo de 200 pulsaciones/minuto con un máximo de 3 faltas. Estos mínimos con sus máximos son para obtener una nota de 5 puntos. El resto de puntuaciones es a través de una serie de escalones que establece de la manera siguiente:

1ª evaluación			2ª evaluación			3ª evaluación		
PPM	n	Errores	PPM	n	Errores	PPM	n	Errores
< 49	1		< 119	1		< 169	1	
50 a 59	2		120 a 129	2		170 a 179	2	
60 a 69	3		130 a 139	3		180 a 189	3	
70 a 79	4		140 a 149	4		190 a 199	4	
80 a 89	5	5	150 a 159	5	4	200 a 209	5	3
90 a 109	6	4	160 a 169	6	3	210 a 219	6	2
110 a 129	7	3	170 a 179	7	2	220 a 229	7	1
130 a 149	8	2	180 a 189	8	1	230 a 239	8	0
150 a 169	9	1	190 a 199	9	0	240 a 249	9	0
> 170	10	1	> 200	10	0	> 250	10	0

Por cada error de más se restará a la nota 0,35 puntos en relación a la horquilla que se encuentre.

Este cuadro es aplicable para exámenes o pruebas mecanográficas de una duración de 3 – 4 minutos. En caso de pruebas superiores a ese tiempo hablaríamos de un porcentaje de error de un 2%.

La evaluación de mecanografía es continua lo que conlleva que, si se aprueba una evaluación posterior y se tiene suspenso una anterior, esta queda aprobada automáticamente. Una vez que se aprueba la mecanografía se recalculan las notas de las evaluaciones.

Por último, el día que se realice la prueba de evaluación de mecanografía, el alumno tendrá derecho a realizar solo dos intentos y escogerá el mismo el mejor.

No se cambiará o repetirá ningún examen por falta injustificada ni tampoco por justificante de los padres.

En todos los materiales entregados al profesor se valorará la corrección ortográfica, disminuyendo la nota en 0,05 por cada falta cometida existiendo un límite de 2 puntos. En el caso de las tildes, existirá un poco más de flexibilidad, bajando la nota en 0,05 puntos si se comenten 4 palabras mal acentuadas.

La nota para aprobar cada trimestre deberá ser de 5 puntos o superior.

La calificación final del curso será calculada realizando una media aritmética de las calificaciones obtenidas en cada una de las evaluaciones, siempre y cuando cada una de las evaluaciones haya sido aprobada por separado.

Se guardará la parte o partes que queden aprobadas para la convocatoria ordinaria y extraordinaria, debiendo presentarse a aquellas que queden suspensas.

Además, debemos tener en cuenta que si a un alumno se le sorprende copiando en alguna de las pruebas realizadas durante la evaluación será calificado con un 1 en la evaluación correspondiente, irá directamente a la convocatoria ordinaria con todo el temario y se deberán presentar todos los trabajos realizados durante el curso, asimismo en la convocatoria ordinaria y extraordinaria.

La copia de trabajos conllevará a que el alumno pierda la evaluación continua y que tenga que hacer el examen de toda la materia en la convocatoria ordinaria.

PUNTUACIONES NEGATIVAS

Causas:

- No traer el material
- Mal comportamiento en clase
- No presentar trabajos en el tiempo establecido
- Falta de trabajo en clase y en casa como no realizar las actividades, no participar, etc.
- El uso de internet sin autorización, así como de otras aplicaciones no relacionadas con los contenidos objeto de explicación y trabajo en clase.

MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE

CONOCIMIENTOS Y APRENDIZAJES BÁSICOS NECESARIOS PARA QUE EL ALUMNO ALCANCE UNA EVALUACIÓN POSITIVA AL FINAL DE CADA CURSO.

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
RP1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención al clientes,	CR 1.1 La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud,

<p>dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.</p>	<p>amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior.</p> <p>CR 1.2 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y a la situación comercial establecida.</p> <p>CR 1.3 Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, Mediante la entrega de folletos, documentos, muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.</p>
<p>RP 2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.</p>	<p>CR 2.1 La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.</p> <p>CR 2.2 El pedido y la forma de entrega se comprueba que correspondan con lo reflejado en la orden de pedido.</p> <p>CR 2.3 La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y se formaliza el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.</p> <p>CR 2.4 El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.</p> <p>CR 2.5 Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad; se reflejan en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización.</p>
<p>RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.</p>	<p>CR 3.1 Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir, y se hacen preguntas pertinentes mostrando interés por resolverlas.</p> <p>CR 3.2 Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolarizados o canalizarlas a los responsables.</p> <p>CR 3.3 Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.</p> <p>CR 3.4 Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su</p>

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

UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización	
Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP3: Transmitir y recibir, presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.</p>	<p>CR3.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.</p> <p>CR3.2 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y para verbal.</p> <p>CR3.3 La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.</p> <p>CR3.4 Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.</p> <p>CR3.5 Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros denotas u otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.</p> <p>CR3.6 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando su comprensión por parte del interlocutor.</p> <p>CR3.7 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos</p>

	<p>establecidos.</p> <p>CR3.8 Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.</p> <p>CR3.9 Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.</p> <p>CR3.10 La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.</p> <p>CR3.11 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
--	--

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

A) TIPO DE EVALUACIÓN

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

Cada trimestre es independiente, lo que significa que el alumno para aprobar el módulo, deberá superar cada uno de ellos.

B) MÍNIMOS EXIGIBLES

Para que los alumnos superen el módulo, deberán adquirir los siguientes contenidos:

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

C) PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS.

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

Se realizarán controles por cada tema o dos temas, dependiendo del bloque de contenidos. Se realizarán actividades en clase y en casa, trabajaremos de forma individual y en grupo.

Al final de cada evaluación el alumno entregará el cuaderno o los archivos correspondientes a cada módulo, para su corrección. Se evaluará especialmente:

- que estén completos de contenidos.
- la claridad de la letra y las faltas de ortografía.
- la presentación y la limpieza.

En todo el grupo pero especialmente en los alumnos que presentan cierto grado de discapacidad, valoraremos actitudes y progresos básicos (orden en el material, caligrafía, método de trabajo, atención e interés, escucha activa, respeto...) haciéndoles ver la importancia de la organización y la actitud positiva para el trabajo pero también a nivel particular.

Realizaremos desde el primer momento un seguimiento individualizado del aprendizaje utilizando sistemáticamente recursos como:

- observación de la actitud, participación e interés.
- asistencia a clase y orden en el material de trabajo.
- observación del trabajo diario fuera y dentro de clase.
- actividades, pruebas periódicas y controles.

Valoraremos positivamente o negativamente todos los aspectos. Y dejaremos claro que la prueba escrita realizada por temas no será la nota del parcial.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La nota en cada trimestre será el resultado de aplicar los criterios siguientes:

Pruebas teórico-prácticas	50%
Realización y entrega de ejercicios (entrega en la fecha de la prueba escrita las actividades de la unidad)	30%
Observación del alumno (participación, valoraciones, puntualidad en las entregas, presentación y corrección de ejercicios) y asistencia a clase	20%

Para poder hacer media con el resto de bloques las pruebas teórico-prácticas deben tener una calificación mínima de 4 puntos sobre 10.

Cada trimestre se realizarán varias pruebas teórico-prácticas, en la que los contenidos se centrarán en las unidades vistas a lo largo de dicho periodo, si hay más de una prueba, se hará la media. Se intentará realizar una prueba por unidad. Durante la realización de las pruebas los dispositivos móviles, así como, smartwatch y similares permanecerán en un lugar habilitado por el profesor, de igual manera a la hora de la visualización de las pruebas corregidas, siendo motivo de suspenso directo el uso de estos dispositivos en la realización de la prueba o visualización de la misma.

No se cambiará o repetirá ningún examen por falta injustificada ni tampoco por justificante de los padres.

En todos los materiales entregados al profesor se valorará la corrección ortográfica, disminuyendo la nota en 0,05 por cada falta cometida existiendo un límite de 2 puntos. En el caso de las tildes, existirá un poco más de flexibilidad, bajando la nota en 0,05 puntos si se comenten 4 palabras mal acentuadas.

La nota para aprobar cada trimestre deberá ser de 5 puntos o superior.

La calificación final del curso será calculada realizando una media aritmética de las calificaciones obtenidas en cada una de las evaluaciones, siempre y cuando cada una de las evaluaciones haya sido aprobada por separado.

Se guardará la parte o partes que queden aprobadas para la convocatoria ordinaria y extraordinaria, debiendo presentarse a aquellas que queden suspensas, siempre y cuando no haya perdido la evaluación continua.

Además, debemos tener en cuenta que si a un alumno se le sorprende copiando en alguna de las pruebas realizadas durante la evaluación será calificado con un 1 en la evaluación correspondiente, irá directamente a la convocatoria ordinaria con todo el temario y se deberán presentar todos los trabajos realizados durante el curso, asimismo en la convocatoria ordinaria y extraordinaria.

La copia de trabajos conllevará a que el alumno pierda la evaluación continua y que tenga que hacer el examen de toda la materia en la convocatoria ordinaria.

PUNTUACIONES NEGATIVAS

Causas:

- No traer el material
- Mal comportamiento en clase
- No presentar trabajos en el tiempo establecido
- Falta de trabajo en clase y en casa como no realizar las actividades, no participar, etc.
- El uso de internet sin autorización, así como de otras aplicaciones no relacionadas con los contenidos objeto de explicación y trabajo en clase.

Consecuencias:

Se valorará negativamente, restando hasta un 10% la nota de la evaluación.

MATERIALES

- Libro de texto de la Editorial Paraninfo. Atención al Cliente. María Palomo Martínez. ISBN: 9788428335768
- Apuntes de la asignatura en la página para FPB: <http://g-administrativa.blogspot.com>
- Es aconsejable que se traiga un USB o se use Drive en todas las clases para poder ir guardando los ejercicios realizados en el ordenador.
- Archivador con folios/hojas de cuadros para redactar los ejercicios en papel.

MÓDULO: PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

MÍNIMOS EXIGIBLES

Para que los alumnos superen el módulo, deberán adquirir los siguientes contenidos:

1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.
2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.
3. Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.
4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS.

Se realizarán controles por cada tema o dos temas, dependiendo del bloque de contenidos. A no ser que el profesor considere otra opción más conveniente. No se cambiará o repetirá ningún examen por falta injustificada, ni tampoco por “justificante” de los padres.

Se realizarán actividades en clase y en casa, trabajaremos de forma individual y en grupo.

Al final de cada evaluación el alumno entregará el cuaderno o los archivos correspondientes a cada módulo, para su corrección. Se evaluará especialmente:

- que estén completos de contenidos.
- la claridad de la letra y las faltas de ortografía.
- la presentación y la limpieza.

En todo el grupo pero especialmente en los alumnos que presentan cierto grado de discapacidad, valoraremos actitudes y progresos básicos (orden en el material, caligrafía, método de trabajo, atención e interés, escucha activa, respeto...) haciéndoles ver la importancia de la organización y la actitud positiva para el trabajo pero también a nivel particular.

Realizaremos desde el primer momento un seguimiento individualizado del aprendizaje utilizando sistemáticamente recursos como:

- observación de la actitud, participación e interés.
- asistencia a clase y orden en el material de trabajo.
- observación del trabajo diario fuera y dentro de clase.
- actividades, pruebas periódicas y controles.

Valoraremos positivamente o negativamente todos los aspectos. Y dejaremos claro que la prueba escrita realizada por temas no será la nota del parcial.

Al concluir cada evaluación habrá recuperaciones globales (teórico-prácticas) de todas las unidades incluidas en el trimestre para los alumnos suspendidos.

Para los alumnos que no hayan aprobado las evaluaciones parciales habrá un examen global (teórico-práctico) de toda la materia en junio y extraordinaria de junio.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actitud: Participación en el aula, intervenciones para hacer preguntas pertinentes y poner ejemplos, iniciativa, asistencia y puntualidad, actitud de interés en clase con respecto a los compañeros/as y profesores/as, respeto del turno de palabra, respeto por otras opiniones, responsabilidad en el cumplimiento de las tareas encomendadas presentándolas todas a tiempo. Colaboración y apoyo al aprendizaje de sus iguales. Realización de actividades adicionales y de ampliación. Tendrá un valor del 20%.

Tres retrasos equivalen a una falta de asistencia. Si los retrasos y las faltas hacen que las faltas del alumnado superen el 20% de las horas lectivas de la materia durante ese trimestre afectará a la calificación del alumno en actitud.

Una parte de incidencias de comportamiento de un alumno podrá ser motivo de un 0 en la calificación de actitud.

Procedimientos: Presentación de archivadores, documentos y otras producciones, entrega de trabajos, realización de supuestos prácticos con autonomía, innovación en la organización del trabajo, realización de exposiciones orales. Trabajo de calidad, profundidad en su exposición, así como claridad y creatividad. Tendrá un valor del 30%.

Conocimientos: Prueba escrita que podrá constar de realización de casos prácticos, preguntas tipo test, definiciones, mapas conceptuales y uso de las TIC. Tendrá un valor del 50%.

Las faltas de ortografía penalizarán la nota de los trabajos y de los exámenes.

Para aprobar el módulo deberá obtener una nota media superior a 5.

Durante la evaluación continua el alumno podrá presentarse a exámenes parciales, cuando los supere con una nota superior a 5, no tendrá que examinarse de los mismos contenidos teóricos al final del trimestre.

Se empleará la escala numérica de 1 a 10, considerándose positivas las calificaciones de 5 y superiores.

La nota final del curso será la media de las notas de las evaluaciones parciales.

En el caso de alumnos con evaluaciones suspendidas, deberán presentarse a un examen final de junio.

Los alumnos que no superen la convocatoria ordinaria de junio, deberán presentarse a la convocatoria extraordinaria de junio sobre contenidos mínimos.

Nota: Si algún alumno copia tendrá una calificación de cero en la evaluación y una notificación con sanción

MÓDULO: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

Utilización de medios informáticos para la introducción de datos y gestión de documentos en el centro de trabajo:

- Preparación de equipos y materiales.
- Elaboración de documentos por medios informáticos.
- Sistemas de mensajería informática interna.
- Normas de confidencialidad en el proceso de creación y gestión de documentos.

Tramitación de la correspondencia y comunicaciones telefónicas:

- La organización interna del centro de trabajo.
- Sistemas de correspondencia y envío en el centro de trabajo.
- Procesos de recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia.
- Protocolos de comunicaciones telefónicas internas y externas en el centro de trabajo.

Labores básicas de administración y gestión de oficina:

- Tareas y equipos de reproducción y encuadernación.
- Almacén de consumibles de oficina. Gestión de mantenimiento y pedidos.
- Tareas de archivo de documentos.
- Documentos básicos de la actividad comercial de la empresa.
- Operaciones básicas de tesorería.

Atención e información a clientes:

- Atención a clientes o usuarios con cortesía, respeto y discreción.
- Actitud de interés y calidad en la información a clientes y usuarios.
- Aplicación de técnicas de comunicación en la atención a clientes: tono de voz, lenguaje corporal, léxico empleado entre otras.
- Actitud comercial y corporativa en la atención a clientes.
- Resolución de reclamaciones fácilmente subsanables y propuesta de alternativas.

Actuación según las medidas de prevención y protección en la empresa:

- Regulación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- Factores y situaciones de riesgo en la empresa.
- Actitudes del trabajador para minimizar los riesgos.
- Equipos individuales y dispositivos de prevención en la empresa.
- Plan de prevención de la empresa.
- Técnicas de organización del trabajo personal con orden, limpieza, minimización de consumo de energía y producción de residuos.

Actuación responsable en el puesto de trabajo e integración personal en la empresa:

- Jerarquía en la empresa. Instrucciones y comunicación en el equipo de trabajo.
- Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.
- Puntualidad e imagen personal en la empresa.

- Reconocimiento y aplicación de las normas internas, procedimientos normalizados de trabajo y otros, de la empresa.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los equipos de reproducción y encuadernación existentes en el entorno laboral.

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.
- b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo.

- c) Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para minimizar los riesgos laborales y medioambientales.
- d) Se ha empleado el equipo de protección individual (EPIs) establecido para las distintas operaciones.
- e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades.
- f) Se ha actuado según el plan de prevención.
- g) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza.
- h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y la generación de residuos.

6. Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe.
- b) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
- c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable.
- d) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos.
- e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones.
- f) Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
- g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados
- h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato.
- i) Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por sus superiores, planteando las posibles modificaciones o sugerencias en el lugar y modos adecuados.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La nota final de la formación en los centros de trabajo dependerá de la evaluación de la empresa el trabajo realizado por los alumnos. Tras un seguimiento semanal de su trabajo se tendrá en cuenta el informe valorativo del responsable del centro de trabajo.

La calificación será de Apto o No Apto.