



ADMINISTRACIÓN
Y GESTIÓN

AUXILIAR DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS BÁSICOS

MATERIAL CURRICULAR

Documento preliminar a debate
(Enero 2009)



koalifikazioen eta
lanbide heziketaren
euskal institutua

Instituto vasco de
cualificaciones y
formación profesional

TÍTULO

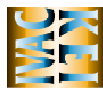
Material Curricular
AUXILIAR DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS BÁSICOS

AUTOR

Ad hoc, S.L.

IVAC - KEI

Kualifikazioen eta Lanbide Heziketaren Euskal Institutoa
Instituto Vasco de Cualificaciones y Formación Profesional
Reservados todos los derechos.



"No está permitida la reproducción total o parcial de esta publicación, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ningún formato por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico o por fotocopia, por registro y otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright. Quedan excluidas de esta prohibición las copias necesarias para en trabajo exclusivamente de los docentes, siempre y cuando conste la titularidad del Autor"

EDICIÓN

Documento Preliminar a Debate
Enero de 2009

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
Departamento de Educación, Universidades e Investigación

Formato electrónico PDF

Diseño: Tresdetres, s.l.



1. ¿Qué es un Programa de Cualificación Profesional Inicial?	Pág. 5
--	--------

2. Organización básica del Programa	Pág. 10
-------------------------------------	---------

- 2.a Análisis del perfil profesional y estructura formativa.
- 2.b Identidad socioprofesional (Análisis)
- 2.c Organización de objetivos, secuenciación y duraciones

3. Intervención y programación de la actividad educativa-formativa	Pág. 17
--	---------

- 3.a Contexto actitudinal en el escenario educativo-formativo
- 3.b Transversalidad de contenidos
- 3.c Interrelación de contenidos
- 3.d Actuaciones singulares
- 3.e Programación

4. Evaluación	Pág. 27
---------------	---------

Glosario de términos y ampliación de conceptos	Pág. 32
--	---------

Anexo I: Transversalidad de contenidos	Pág. 37
--	---------

Anexo II: Relación de productos y estructuras de acuerdo con su complejidad	Pág. 40
---	---------

Anexo III: Redistribución de contenidos	Pág. 41
---	---------

Anexo IV: Interrelación de contenidos	Pág. 54
---------------------------------------	---------

Anexo V: Apuntes para una programación	Pág. 71
--	---------



*Pero ¡qué pasa! cada vez que pido dos brazos para trabajar,
vienen acompañados de un cerebro*

Henry Ford (1863-1947)
Empresario industrial estadounidense

Aunque hayan pasado cerca de 70 años desde que, al decir de sus allegados, el señor Ford, con frecuencia gritaba esta frase, su lectura nos debe hacer reflexionar, e inquietarnos.

Es posible que, sobre todo, la frase y enfado respondía a los conflictos sindicales que mantuvo, pero hay que tener presente que el señor Ford fue discípulo aventajado de la escuela Taylorista; caracterizaba la organización del trabajo de una forma simple: existen personas (cerebros) que se dedican a pensar y decidir cómo se planifica, organiza y se hace las cosas y otros (brazos) que las ejecutan.

Llevamos, estas últimas décadas, observando, entre los países, la carrera que están llevando a cabo para obtener el mayor nivel de conocimiento. Se puede reconocer esta estrategia, por el esfuerzo e inversión de capital que hacen en investigación, por los retos y niveles de formación que se han fijado para las ciudadanas y para los ciudadanos (esfuerzo que conlleva reformas en los sistemas de educación-formación) o, simplemente, porque lo compran (fundamentalmente, atrayendo a las personas con talento, por medio de ayudas, ventajas fiscales, becas, etc.). Los que avancen se convertirán, si no lo son ya, en países “cerebros”.

En buena lógica, los países que queden vaciados o con bajo nivel de conocimiento... se quedarán como “braceros”, y ¡cuidado!, algunos especialistas manifiestan que todo esto “en el mejor de los casos”.

¿Exagerado? ¿sin rigor? ¿hay que profundizar?. Por supuesto, estas afirmaciones necesitan de otros puntos de vista y análisis que, en todo caso, supera los objetivos de este documento, queda para los expertos. Más tarde o temprano, nos aportarán sus estudios, análisis, prospectivas,... o, simplemente, lo podremos observar.

Para nosotros queda una decisión, una apuesta cargada de futuro: la acción formativa que este documento describe, aportando modos y ejemplos de llevarla a cabo, trasciende la mera instrucción de un alumnado para que logre una inserción laboral; es más, es una acción formativa que, debidamente organizada, debe tratar que el alumnado adquiera las competencias necesarias para aprovecharse de su cerebro y, con todas las ventajas, hacer uso de las oportunidades que la sociedad le ofrece, entre ellas, la posibilidad de acceder a un empleo de calidad que responda a sus expectativas.



1. ¿QUÉ ES UN PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL¹?

Su definición es fácil:

Es una **ACCIÓN FORMATIVA** que facilita a **PERSONAS** su **INCLUSIÓN SOCIAL**

Lo importante es comprender el significado y alcance de cada uno de los elementos que componen la definición, así:

INCLUSIÓN SOCIAL

Desde la Administración Educativa Vasca se asume la inclusión social como el agregado de dos objetivos totalmente interrelacionados:

- Lograr para las y los jóvenes una inserción laboral de calidad, es decir, formarles para desempeñar un Perfil profesional con alto grado de empleabilidad, incluyendo conocimientos para poder orientarse e intervenir en el mercado laboral y en la búsqueda y acceso a un empleo.
- Lograr en el alumnado un progreso formativo-educativo en competencias básicas, sea porque se les prepara para presentarse y superar con éxito la prueba de acceso a Formación Profesional de grado medio o sea porque, en su caso, se les prepara y otorga el Graduado en Educación Secundaria.

PERSONAS

Es muy importante entender que los destinatarios de este programa deben responder a unas características:

- ∞ No haber alcanzado suficientemente las competencias básicas de la Educación Secundaria Obligatoria, es decir, no tener el graduado.
- ∞ Tener entre 16 y 18 años cumplidos en el año de matriculación en el Programa.
- ∞ De forma excepcional, y en las mismas condiciones: cumplir la edad en el año de matriculación, podrán incorporarse jóvenes con 15 años. Ahora bien siempre que no pudiendo progresar a tercero de Educación Secundaria Obligatoria ya hayan repetido una vez en la etapa.

Además, deberán aportar un informe socio-educativo que justifique la necesidad de esta decisión (incorporación a un Programa), con la aprobación de la Inspección Educativa y, finalmente, tendrán como requisito el compromiso de cursar los módulos de carácter general voluntarios.

- ∞ Inmigrantes, con los requisitos de ser recién llegados y presentar graves problemas de adaptación a la etapa educativa relacionada con su edad. También se les admite su incorporación con 15 años, en este caso, previa autorización de la Comisión Territorial de Escolarización.

¹ Para facilitar la lectura del documento, en ocasiones se utilizarán las siglas "PCPI" o, simplemente "Programa"



- ∞ Personas con necesidades especiales, siempre y cuando tengan las aptitudes suficientes para cursar con aprovechamiento el programa y desempeñar las competencias a adquirir. En este caso, las necesidades especiales deben ser acreditadas por el Berritzegune correspondiente.

Cabe insistir en que, mediante estos Programas, se aspira a que las y los jóvenes alcancen unas competencias básicas que les habilite, como mínimo, a presentarse y superar las pruebas de acceso a Formación Profesional de grado medio y, a su vez, adquieran unas competencias profesionales que les permita lograr la titulación de operario o auxiliar en un determinado Perfil; por lo tanto, precisan que tengan unas aptitudes previas, es decir, unos mínimos de formación y capacidades de comprensión y destrezas para poder alcanzar los objetivos citados.

ACCIÓN FORMATIVA

En el gráfico se puede observar la estructura:

- El **Perfil profesional** se asienta en las Cualificaciones Profesionales de nivel 1 definidas al amparo de la Ley 5/2002 y posterior desarrollo en real decreto 1128 de 2003, por el que se establece el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales², con posteriores modificaciones en el real decreto 1416 de 2005.

Se caracteriza por ser un Perfil profesional polivalente para que proporcione al alumnado una alta empleabilidad. En ocasiones, abarca unidades de competencia íntegras o parciales de nivel 2.

En todo caso y, en su globalidad, las competencias que se definen en el Perfil profesional de un Programa remiten al uso de tecnologías y medios afines y a contenidos, necesarios para su adquisición, con alto grado de homogeneidad.

- Las **enseñanzas**, que se estructuran en módulos formativos clasificados en:
 - **Específicos**³: cada uno atiende a una unidad de competencia⁴.
 -
 - **Formación en Centro de Trabajo**: como su propio nombre designa, supone la estancia de la alumna o del alumno en una organización empresarial para desarrollar actividades con estas finalidades:
 1. Completar la adquisición de competencias profesionales del Perfil alcanzadas en el propio centro educativo.
 2. Adquirir una identidad y madurez profesional motivadoras para el aprendizaje a lo largo de la vida y para las adaptaciones a los cambios de las necesidades de cualificación.

PERFIL PROFESIONAL

ENSEÑANZAS:

Módulos y/o créditos formativos

- Específicos Asociados a unidades de competencia
- Formación en Centro de Trabajo (FCT)
- Orientación y Tutoría (OT)
- Generales Obligatorios
 - Ámbito comunicación-social
 - Ámbito científico

² Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

³ Cuando a la hora de definir el Perfil profesional no se ha tomado una unidad de competencia completa, para la parte de competencia que se ha seleccionado, se ha definido un "Crédito formativo" (ver glosario de términos y ampliación de conceptos)

⁴ Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: Unidad de competencia.



3. Completar conocimientos relacionados con la producción, la comercialización, la gestión económica y el sistema de relaciones sociolaborales de las empresas, con el fin de facilitar su inserción laboral.
 4. Evaluar los aspectos más relevantes de la profesionalidad alcanzada por la alumna o por el alumno en el centro educativo y acreditar los aspectos requeridos en el empleo que no pueden verificarse por exigir situaciones reales de trabajo.
- **Orientación y Tutoría**, es un módulo formativo en el que se interviene para lograr que la alumna o el alumno:
1. Se identifique con la opción profesional derivada del perfil establecido, transformando dicha elección y decisión en vocación.
 2. Muestre interés por el progreso profesional y social, identificando oportunidades, ayudas, itinerarios y resultados de dicho progreso.
 3. Identifique su potencial de capacidades, competencias y situación personal para abordar metas y proyectos, tomando decisiones y enfrentándose a la resolución de dificultades y problemas de forma coherente con los contextos sociales y profesionales.
 4. Intervenga en el mercado laboral, buscando oportunidades de inserción y decidiendo su progreso en equilibrio con sus metas socio-personales.

Resulta evidente la importancia de este módulo, Se pretende motivar a las y a los jóvenes en su progreso, en recuperar su confianza, en cierta manera: recuperarles para la formación, así como a dotarles de capacidades e instrumentos para que puedan intervenir en el mercado laboral con éxito, buscando y logrando un empleo de acuerdo con sus expectativas y situación.

- **Módulos de carácter general obligatorios**: el currículo de estos módulos se publica en resolución independiente. Se clasifican en dos ámbitos: “Comunicación y social” y “Científico-tecnológico”.

Los ámbitos acogen a los siguientes módulos formativos:

- ∞ **Ámbito Comunicación y social**: “Comunicación lingüística”, “Ciencias sociales” y “Educación para la ciudadanía”.
- ∞ **Ámbito Científico-tecnológico**: “Matemáticas”, “Ciencias de la naturaleza” y “Tecnología”.

Cada módulo conlleva una formación básica y clave para cursar con aprovechamiento los módulos específicos y, a la vez, preparar al alumnado para que se presente y supere la prueba de acceso a Formación Profesional de grado medio.

Por último, en cada uno de estos módulos formativos se incorpora, además de *contenidos a impartir e indicadores de logro*, un apartado con los *requisitos del contexto formativo*: “Espacio e instalaciones”, “Equipamientos mínimos” y “Perfil profesional de la formadora o del formador”.

- **Módulos de carácter general voluntarios**: Toman el currículo de los módulos para la obtención del Graduado en Educación Secundario que se imparten en las Enseñanzas para Adultos (E.P.A.). Podrán ser ofertados únicamente por aquellos centros autorizados para impartir enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria.

Estos módulos voluntarios, para aquellas alumnas o aquellos alumnos que puedan cursarlos con aprovechamiento, pueden sustituir a los obligatorios.



A continuación, y para el Programa que se desarrolla, se presenta un esquema con sus apartados para obtener una visión global:

Resolución en BOPV

ANEXO I

Denominación: **AUXILIAR DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS BÁSICOS**

Código: ADG1003

Familia profesional: Administración y Gestión

PERFIL PROFESIONAL

A. Competencia general: Realizar las operaciones básicas administrativas de información, organización, tratamiento, recepción, verificación, transcripción, archivo, reproducción, edición y confección de todo tipo de datos, textos, archivos, documentos, operaciones y comunicaciones, derivadas de la actividad propia de una empresa y de su proceso comercial o de servicios, de manera integrada, utilizando las herramientas, equipos y aplicaciones informáticas necesarias, en condiciones de seguridad y responsabilidad, siguiendo los protocolos de calidad y las ordenes o instrucciones establecidas.

B. Competencias sociales, personales y profesionales

C. Relación de Cualificaciones y/o unidades de competencia

D. Entorno profesional

- *Ámbito Profesional*
- *Sectores productivos*
- *Ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes*

ENSEÑANZAS:

Módulos y créditos formativos específicos obligatorios y de orientación y tutoría

1. Técnicas administrativas básicas de oficina

- *Contenidos en indicadores de logro*
- *Requisitos básicos del contexto formativo*
 - Espacios e instalaciones
 - Equipamientos
 - Perfil profesional de la formadora y del formador

2. Operaciones básicas de comunicación

3. Reproducción y archivo

4. Grabación de datos

5. Tratamiento de datos, textos y documentos

6. Operaciones administrativas comerciales

7. Operaciones básicas de gestión de tesorería, mediante documentos y/o aplicaciones informáticas (Crédito)

8. Recepción al visitante interno o externo (Crédito)

9. Gestión y búsqueda de información a través de utilidades informáticas (Crédito)

10. Formación en centro de trabajo

- *Finalidades*
- *Actividades básicas a realizar*

11. Orientación y tutoría

- *Contenidos*
- *Actividades básicas a realizar*
- *Requisitos básicos del contexto formativo*
 - Espacios e instalaciones
 - Perfil profesional de la formadora y del formador

ANEXO II

Horarios de los módulos



Resolución en BOPV

Currículo de los módulos de carácter general obligatorios

- **Matemáticas**
- **Ciencias de la naturaleza**
- **Tecnología**

- **Comunicación Lingüística**
- **Ciencias sociales, geografía e historia**
- **Educación para la ciudadanía y los derechos humanos**



Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo
Albert Einstein (1879-1955)
Einstein

Sin duda, Albert Einstein fue: Einstein. No hace falta clasificarlo: ¿científico? ¿físico? ¿genio?... ni aportar su currículum.

Y tiene razón, busquemos resultados distintos, obviamente, no cualquier resultado, deberán ser resultados mejores para nuestras alumnas y nuestros alumnos,... Pues no debemos hacer lo mismo. Intentemos llevar a cabo una reforma. Se hace necesaria tu complicidad.

2. ORGANIZACIÓN BÁSICA DEL PROGRAMA

Las profesoras y los profesores que imparten en un Programa constituyen un conjunto, ahora bien, de forma inexcusable, deben constituir un **EQUIPO**⁵

Todos asumen la responsabilidad de la oferta, programación y, de forma directa o subsidiaria, de todos los resultados que obtengan cada una de las alumnas o de los alumnos que cursan el programa. El equipo se consolida, entre otras actuaciones, con la puesta en común y compartiendo decisiones en relación con:

- El análisis del Perfil profesional (objetivo del programa) establecido.
- La toma de decisiones en torno a:
 - La identidad profesional
 - La organización de objetivos, secuenciación y duración de la formación.

2.a Análisis del perfil profesional y estructura formativa

El equipo asume la responsabilidad de preparar a las alumnas y a los alumnos para que desempeñen las competencias establecidas en el perfil profesional del programa.

En otras palabras, el perfil profesional es el objetivo de las actividades e intervenciones educativas-formativas de las profesoras y de los profesores que imparten el programa, por lo tanto: su lectura, interpretación, puesta en común y asunción es una necesidad para conformar el equipo y dar coherencia a la labor docente,

El Perfil profesional que referencia el programa viene expresado con cuatro apartados:

- *Competencia general:* es una síntesis que describe la competencia profesional que se deriva del Perfil.
- *Relación de competencias sociales, personales y profesionales:* en este apartado se desglosan las competencias a adquirir por el alumnado como resultado de cursar y superar las enseñanzas. Remiten a tres ámbitos competenciales: el personal, el social y, más pormenorizadas, las competencias del ámbito profesional.
- *Relación de Cualificaciones Profesionales y, en su caso, unidades de competencia:* en este apartado se describen las Cualificaciones que, de forma completa y aquellas que de forma incompleta (en este caso, unidades de competencia), se acreditan como resultado de haber

⁵ En realidad, el equipo debe formarlo todo el personal y profesionales que intervienen en el proceso: Equipos directivo, personal no docente, profesionales de apoyo (Psicólogos, educadores sociales,...), profesorado... y familias.



superado el Programa. Se incluye la normativa donde se han publicado las Cualificaciones, porque se hace obligatoria su lectura completa.

Hay que destacar que, en ocasiones, debajo de la denominación de una unidad de competencia aparece un crédito formativo⁶. Significa que la formación que se oferta no aborda la unidad de competencia completa, sino aquella asociada al crédito definido.

- *Entorno profesional*: se describe el contexto donde el futuro profesional podrá desempeñar sus funciones. Normalmente mediante tres elementos,: “Ámbito profesional”, “Sectores productivos” y “Ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes”.

En este caso, el equipo ha realizado las acciones citadas y obtiene este esquema:

AUXILIAR DE PROCESOS ADMINISTRATIVO BASICOS: Realizar las operaciones básicas administrativas de información, organización, tratamiento, recepción, verificación, transcripción, archivo, reproducción, edición y confección de todo tipo de datos, textos, archivos, documentos, operaciones y comunicaciones, derivadas de la actividad propia de una empresa y de su proceso comercial o de servicios, de manera integrada, utilizando las herramientas, equipos y aplicaciones informáticas necesarias, en condiciones de seguridad y responsabilidad, siguiendo los protocolos de calidad y las ordenes o instrucciones establecidas.		
Cualificación	Unidades de competencia	Puestos más relevantes
Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (Nivel 1, completa)	Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico	<ul style="list-style-type: none"> – Grabador – Verificador de datos, – Auxiliar de archivo – Clasificador – Repartidor de correspondencia – Telefonista – Auxiliar de servicios administrativos generales – Ordenanza – Auxiliar de información, atención y reclamaciones al cliente.
	Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización	
	Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional e informático	
Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos (Nivel 1, parcial)	Introducir datos y textos en terminales informáticos, en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> – Auxiliar de servicios administrativos generales – Ordenanza – Auxiliar de información, atención y reclamaciones al cliente.
	Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos, textos y confección de documentación	
Actividades de gestión administrativa (Nivel 2, parcial)	Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial	<ul style="list-style-type: none"> – Auxiliar de información, atención y reclamaciones al cliente.
	Realizar las gestiones administrativas de tesorería (crédito formativo: operaciones básicas de gestión de tesorería)	
Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (Nivel 2, parcial)	Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas (crédito formativo: recepción al cliente interno/externo)	<ul style="list-style-type: none"> – Auxiliar de información, atención y reclamaciones al cliente.
	Gestionar el archivo en soporte convencional e informático (crédito formativo: gestión y búsqueda de información a través de utilidades informáticas)	

⁶ Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: crédito formativo



2.b Identidad socioprofesional (Análisis)

En el desempeño de unas actividades, el atributo de “profesional” se predica de una persona cuando, además de desarrollar unas buenas destrezas manuales o cognitivas, tiene unos **valores**.

Con frecuencia, estos valores y los comportamientos derivados de ellos, tienen un carácter transversal en muchos profesionales, ya que no pertenecen exclusivamente a un perfil concreto, sino que están presentes en todos ellos: pulcritud en la presencia, rigor en el trabajo, trato social correcto, responsabilidad sobre la tarea, ...

En todo caso, estos valores son ideales que deben regir los comportamientos en la actividad profesional. Además, tienen que ver tanto con el ámbito profesional, como con el entorno social y personal en que se desarrolla el trabajo, independientemente del oficio en que nos encontremos. Por ello, es lógico, determinar una identidad socioprofesional en nuestras alumnas y nuestros alumnos, y no únicamente técnica.

En cierta manera, los comportamientos están redactados en el propio Perfil profesional y, de indudable valor, subyacen en la experiencia –que no deja de ser conocimiento- de cada uno de las profesoras y de los profesores que imparten el Programa.

Pues bien, se hace necesario que el equipo tras el análisis del Perfil, teniendo en cuenta su entorno profesional y utilizando su conocimiento del sector, establezca los valores socioprofesionales a potenciar y sus comportamientos con las siguientes características:

- Deben ser producto de un consenso y aceptados por todo el profesorado.
- Deben identificarse indicadores (comportamientos) para posibilitar su observación y desarrollo
- Deben formar parte de la evaluación.

El equipo para el Programa que se desarrolla ha decidido:

AUXILIAR DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS BÁSICOS (Identidad socioprofesional)

- Responsabilidad personal en el entorno laboral
- Análisis, planificación y autoorganización de las situaciones
- Trabajo en equipo y relaciones socioprofesionales
- Autonomía en el desempeño de sus tareas
- Afán de mejora y progreso en la eficiencia socioprofesional y personal
- Buena presencia y aseo personal
- Comunicación empática y con trato amable con clientes, proveedores y equipo
- Limpieza, orden y precisión en las tareas que desempeña
- Capacidad resolutoria en la gestión de conflictos y situaciones imprevistas

También se han definido algunos indicadores de los mismos los comportamientos:



Este listado de indicadores no es una relación exhaustiva de los comportamientos a potenciar, sino únicamente una muestra de los valores que determinan la identidad socioprofesional. Es recomendable que el equipo realice un listado completo de aquellos que quiera trabajar con el alumnado, aunque aquí por cuestiones de síntesis sólo se enumere un número limitado de ellos.

Además, es importante hacer consciente al alumnado de cuáles son los objetivos en términos de valores y los indicadores (comportamientos) que el profesorado va a trabajar y observar para su evaluación. Que sean conscientes de sus metas, hace que sepan hacia dónde orientar sus esfuerzos en el ámbito socioprofesional y que lo valoren como tan necesario como el aspecto técnico específico o de formación general.

2.c Organización de objetivos, secuenciación y duraciones

Para abordar las actividades que en este apartado se hace necesario insistir que la clave está en el análisis e identificación del Perfil profesional referente del Programa.

Una de las primeras operaciones supone presentarlo, desglosando cada una de las unidades de competencia que conforman el Perfil profesional por su atributo (uno o varios verbos en infinitivo), objeto sobre el que recae el atributo y, en su caso, condiciones y circunstancias⁷.

Así, el equipo realiza el siguiente esquema como inicio de la reflexión y toma de decisiones:

AUXILIAR DE PROCESOS ADMINISTRATIVO BASICOS: Realizar las operaciones básicas administrativas de información, organización, tratamiento, recepción, verificación, transcripción, archivo, reproducción, edición y confección de todo tipo de datos, textos, archivos, documentos, operaciones y comunicaciones, derivadas de la actividad propia de una empresa y de su proceso comercial o de servicios, de manera integrada, utilizando las herramientas, equipos y aplicaciones informáticas necesarias, en condiciones de seguridad y responsabilidad, siguiendo los protocolos de calidad y las ordenes o instrucciones establecidas.			
Unidad de competencia 1	Realizar ----- Integrar	operaciones de apoyo administrativo básico	Módulo formativo 1
Unidad de competencia 2	Transmitir ----- Recibir	información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización	Módulo formativo 2
Unidad de competencia 3	Realizar	operaciones auxiliares de reproducción y archivo, en soporte convencional e informático	Módulo formativo 3
Unidad de competencia 4	Introducir	datos y textos en terminales informáticos, en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia	Módulo formativo 4
Unidad de competencia 5	Realizar	operaciones básicas de tratamiento de datos, textos y confección de documentación	Módulo formativo 5
Unidad de competencia 6	Realizar	las gestiones administrativas del proceso comercial	Módulo formativo 6
Crédito formativo 7	Realizar	operaciones básicas de gestión de tesorería	
Crédito formativo 8	Recepcionar	al cliente interno/externo	
Crédito formativo 9	Gestionar ----- Buscar	información a través de utilidades informáticas	

⁷ Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: unidades de competencia



El equipo docente decide una reagrupación de las competencias tomando como criterio la **complejidad** de las tareas a realizar (Ver anexo II). El nivel de complejidad de las técnicas y los procedimientos administrativos empleados está directamente relacionado con las características de las tareas a realizar.

De esta forma se asienta una estructura y progreso formativo más significativo para la alumna y para el alumno e, incluso, con posibilidades de facilitar un avance personalizado, de tal modo que se vayan incorporando contenidos más complejos, en la medida que va adquiriendo noción del funcionamiento del departamento administrativo de una empresa, en cuanto a las tareas básicas que en ella se realizan y por otra parte se van abordando contenidos del ámbito informático en la medida que van comprendiendo su contrapartida a través de métodos manuales o convencionales.

Así por ejemplo, primero se deben de adquirir conocimientos de organización y archivo convencional o manual y sus técnicas, para pasar más adelante a crear y organizar bases de datos y ficheros de clientes, proveedores, productos..., de manera informatizada, teniendo una visión más cercana de los campos y los tipos o criterios de organización más usuales.

También sirva como ejemplo que si en un principio la alumna o el alumno aprende a realizar funciones básicas de recogida de llamadas, notas y correspondencia interna, podrá con facilidad ubicar posteriormente, los contenidos relacionados con la mensajería y el correo electrónico.

Al resultado de esta reagrupación se les denomina **núcleos competenciales**⁸ y se pueden observar en el siguiente esquema:

AUXILIAR DE PROCESOS ADMINISTRATIVO BÁSICOS: Realizar las operaciones básicas administrativas de información, organización, tratamiento, recepción, verificación, transcripción, archivo, reproducción, edición y confección de todo tipo de datos, textos, archivos, documentos, operaciones y comunicaciones, derivadas de la actividad propia de una empresa y de su proceso comercial o de servicios, de manera integrada, utilizando las herramientas, equipos y aplicaciones informáticas necesarias, en condiciones de seguridad y responsabilidad, siguiendo los protocolos de calidad y las ordenes o instrucciones establecidas.		
1	Gestión administrativa básica	Módulo 1
		Módulo 3
2	Comunicación y apoyo administrativo	Módulo 1
		Módulo 2
		Módulo 5
3	Gestión Informática de datos y textos	Módulo 4
		Módulo 5
		Crédito 9
4	Gestión administrativa comercial	Módulo 6
		Módulo 7
5	Atención al cliente	Módulo 6
		Crédito 8

⁸ Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: núcleos competenciales



Esta nueva reagrupación, lógicamente, conlleva una redistribución de los contenidos (Ver anexo III) y la toma de dos decisiones:

- **Secuenciación:** el equipo decide que la formación del Programa debe comenzar con el núcleo competencial 1 y 2 de manera íntegra, ya que es necesario el dominio básico de la mayoría de sus contenidos para poder afrontar los siguientes núcleos, pues teniendo una base sólida en los dos núcleos citados, la alumna o el alumno obtendrá una visión global del funcionamiento interno de un departamento administrativo y a la vez se preparará para los aspectos mas complejos, sobre todo, los que abordan los núcleos 3 y 4. No obstante, se podrán incorporar contenidos del ámbito informático, en la medida en que se vaya avanzando en los contenidos de los dos primeros núcleos.

Por tanto, deberán de incorporarse contenidos relacionados con el núcleo competencial 3, comenzando, por ejemplo, con todo lo relacionado con la grabación de datos en terminales, bases de datos, correo electrónico, o archivo informático... que complementarán los contenidos sobre registro, archivo y comunicación que se imparten en los núcleos 1 y 2, ya que son la base sobre la que se asientan todos los procesos posteriores, con lo cual se obtiene un doble objetivo: primero complementar los contenidos de los mismos y a la vez, obtener una visión global de la aplicación de las nuevas tecnologías en la gestión administrativa, facilitando el tránsito hacia los contenidos presentes en el núcleo 4.

Como se ha citado, resulta importante incorporar, (en la medida que se imparten los contenidos de un núcleo 1 y como consecuencia de que en el ámbito administrativo, existe una actuación manual o convencional y una contrapartida informática), pues bien, resulta clave en cada unidad de trabajo incorporar las aplicaciones informáticas mas usuales de cada aspecto tratado, para completar su conocimiento.

Es decir y a modo de ejemplo: correo convencional (aplicación de correo electrónico), archivo convencional (gestión de carpetas/archivos de un sistema operativo), comunicación y transmisión interna de información (aplicación informática transmisión interna de información – p.e. Notex, Diamages, ...) o mecanografía (aplicación informática de tratamiento de textos).

No obstante, el núcleo 3 podrá servir como “*comodín*” al resto de los núcleos competenciales, para incorporar aquellas aplicaciones que permitan realizar las actividades que en ellos se desarrollan, de manera informatizada, así por ejemplo para el núcleo 4, se mostrarán utilidades de gestión de tesorería, facturación, ... y en el nº 5 aplicaciones de gestión de clientes, bases de datos y CRM.

Además, se decide que los núcleos 1 y 2 (y parte del 3) se impartan durante el primer curso, pues se pueden desarrollar a la vez, ya que no se observan problemas de condicionamientos entre ellos, salvo la necesidad lógica de coordinación y secuencia de progresión de los aprendizajes.

Si bien se recomienda, por su complejidad técnica, dejar el núcleo 4, parte del 3, competencias relativas al tratamiento de datos (hojas de cálculo y gráficos), servicios de red, agenda electrónica, Internet y aplicaciones informáticas de gestión comercial y parte del núcleo 5, seguimiento, fidelización de clientes y quejas y reclamaciones, para el segundo curso, en todo



caso, es interesante abordar los contenidos relativos a la Recepción al visitante, ya en el primero.

En todo caso, y por normativa, al acabar el primer curso se ha de garantizar que se han impartido, en los núcleos 1 y 2 los contenidos, en nivel y extensión, relacionados con los módulos formativos 1,2 y 3.

En otras palabras, garantizar que la alumna o el alumno ha alcanzado las competencias establecidas en la Cualificación Profesional: “Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales”.

- **Duraciones:** El equipo decide la siguiente distribución y denominaciones de los núcleos competenciales:

AUXILIAR DE PROCESOS ADMINISTRATIVO BASICOS: Realizar las operaciones básicas administrativas de información, organización, tratamiento, recepción, verificación, transcripción, archivo, reproducción, edición y confección de todo tipo de datos, textos, archivos, documentos, operaciones y comunicaciones, derivadas de la actividad propia de una empresa y de su proceso comercial o de servicios, de manera integrada, utilizando las herramientas, equipos y aplicaciones informáticas necesarias, en condiciones de seguridad y responsabilidad, siguiendo los protocolos de calidad y las ordenes o instrucciones establecidas.

CURSO 1º	
TRIMESTRE 1º	
Núcleo competencial	Horas/semana
Gestión administrativa básica	8
Comunicación y apoyo administrativo	7
Gestión informática de datos y textos	3
TRIMESTRE 2º	
Núcleo competencial	Horas/semana
Gestión administrativa básica	6
Comunicación y apoyo administrativo	7
Gestión informática de datos y textos	5
TRIMESTRE 3º	
Núcleo competencial	Horas/semana
Gestión administrativa básica	6
Comunicación y apoyo administrativo	3
Atención al cliente	2
Gestión informática de datos y textos	7

CURSO 2º	
Núcleo competencial	Horas/semana
Gestión administrativa comercial	11
Gestión informática de datos y textos	3
Atención al cliente	1

En definitiva, ya se han tomado las decisiones previas de organización, secuenciación y duraciones y, por lo tanto se está en disposición de pasar a la siguiente fase.



*... nunca hagas preguntar por quién doblan las campanas;
¡doblan por ti!*

Ernest Hemingway (1899-1961)
Escritor

Es cierto, aunque Hemingway. la utilizó en su libro “Por quién doblan las campanas”, la cita es el final de una meditación del poeta metafísico John Donne del siglo XVII.

Hemingway, su vida es un ejemplo de comportamientos al dictado de unos principios. Se puede estar de acuerdo o no con ellos, pero no hay duda de su antibelicismo, de su actitud democrática y solidaria... y de sus ganas de vivir con plenitud.

Fue, ante todo, escritor, uno de los grandes, universal, de ahí que no se manifieste su origen ni lugar de nacimiento.

La cita es una forma de llamar la atención sobre algo clave: cualquier profesora o profesor que interviene en un Programa no es una isla, no ofrece una formación blindada al resto, por eso, cuando alguna de las alumnas o de los alumnos suspende algún módulo, pregúntate qué parte de tu labor podrías haber hecho mejor o, con más exactitud, ¿qué puedes hacer aún?

3. INTERVENCIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA ACTIVIDAD EDUCATIVA-FORMATIVA

Antes de iniciar el trabajo de programar los contenidos asociados a los núcleos que una profesora o un profesor tenga asignados, es necesario tomar una serie de **decisiones** y **compromisos** para fortalecer el equipo y lograr una coordinación eficiente. Así,

- En torno al contexto actitudinal donde va a desarrollar su labor
- Sobre los contenidos transversales
- En relación con la interrelación de módulos.
- En actuaciones singulares

3.a Contexto actitudinal en el escenario educativo-formativo

Es inexcusable la participación coordinada de todas las profesoras y de todos los profesores en la formación actitudinal del alumnado.

El centro formativo es un escenario social donde las personas desarrollan unas actividades. Se hace preciso un **comportamiento** que presida las relaciones, actuaciones, respuestas... de dichas personas, en las diferentes situaciones y contextos en que han de tener lugar las actividades.

Estos comportamientos hay que trabajarlos y hacerlos persistentes en el alumnado para que sean **actitudes** y **valores** que les facilite una participación e inclusión social, evitando conflictos y aprovechando oportunidades.



Muchos de los valores derivan de unas **normas** (o reglas de conducta) que deberán ser respetadas y trabajadas por todo el profesorado desde diferentes **situaciones**, así:

- **Desde las normas de funcionamiento del centro** o, en otras palabras, desde la normas básicas de convivencia del centro formativo.

Sin duda, la labor de la tutora o del tutor es esencial, pues debe asumir la comunicación de dichas reglas al alumnado y, muy importante, argumentarles el porqué (necesidad) y sus funciones. De igual forma, debe informarles de los canales o procedimientos que puedan existir en el centro para que el alumnado pueda transmitir sugerencias, quejas y reclamaciones.

También adquiere mucha importancia la labor de la profesora o del profesor responsable de impartir el módulo de orientación y tutoría⁹, en el cual se aborda la formación de resolución de conflictos.

No hay que ocultar la dificultad de esta labor, concienciación y cumplimiento u observancia de normas en este alumnado que, con frecuencia, una de sus características es su nula adaptación a ellas, cualesquiera que sean.

Sin embargo, debemos tener presente que una de las finalidades de estos programas es preparar a las y los jóvenes para una adecuada inserción laboral; por lo tanto en un escenario laboral adulto y regulado. Se hace necesario que asuman y comprendan las normas de funcionamiento del centro como referente del ámbito donde se van a insertar, teniendo en cuenta que será un entorno con menos capacidad para soportar el error o las faltas.

Hay que reconocer que es una labor compleja, no asociada a un momento temporal, ni es responsabilidad de una sola profesora o de un solo profesor. Con independencia de que la tutora o el tutor asuma la responsabilidad de comunicar al alumnado del ámbito actitudinal, se precisa del compromiso de todo el equipo y deberá ser una tarea continuada a lo largo de los dos cursos para lograr, en definitiva, que el alumnado asuma la necesidad de unos comportamientos, y los manifieste.

- **Desde los propios módulos formativos.**

En efecto, al impartir el profesorado los módulos asignados, en cada uno de ellos se abre un espacio que facilita la concienciación en valores. En el apartado 2.b del documento ya se ha subrayado la importancia de consensuar y trabajar, por parte de todo el equipo¹⁰, aquellos valores asociados a la profesionalidad y que el alumnado tiene que manifestar.

Pero también es muy importante la labor en otros módulos del ámbito general. Por definición, el trabajo en el módulo de “Educación para la ciudadanía” es clave, igual que, a modo de ejemplo, en “Ciencias sociales” y “Ciencia de la naturaleza”.

Así, no se puede transmitir contenidos como: “seres vivos y su entorno” o “seres humanos y salud” del módulo de ciencias de la naturaleza sin aprovechar la oportunidad para concienciar sobre la sostenibilidad en el desarrollo, sobre consumos nocivos para la salud, etc... de tal forma

⁹ En ocasiones tendrá el cargo de tutora o tutor.

¹⁰ En este caso, sobre todo por el profesorado de formación específica



que el alumnado adquiera conciencia y, posteriormente, manifieste un comportamiento coherente en dichos temas.

A través de la formación en los diversos módulos de carácter general, se debe lograr que el alumnado construya una opinión y se muestre crítico ante situaciones sociales de injusticia o violencia, reconociendo y respetando la pluralidad, para que su comportamiento responda a los valores de justicia, igualdad, paz y solidaridad en una sociedad pluricultural.

▪ ***Desde las actividades de enseñanza-aprendizaje.***

Las situaciones que se derivan del desarrollo de actividades de enseñanza-aprendizaje por parte de cada una de las profesoras o cada uno de los profesores son, probablemente, los mejores escenarios, momentos y donde más necesidad hay de trabajar el ámbito actitudinal.

Sea la simple presencia de la profesora o del profesor impartiendo las explicaciones o controlando el desarrollo de unas actividades por parte del alumnado o sean actividades grupales o actividades de presentación o debate, se crean escenarios donde es obligado enseñar y cumplir con unos comportamientos. Por lo tanto, hay que incorporar al aprendizaje del alumnado, comportamientos de respeto y tolerancia a la diversidad, entre otras, por género (mujer-hombre), por raza, por cultural-religión, por idioma, por nivel económico o estrato social o, simplemente, tolerancia por la diversidad de opiniones.

En definitiva, es muy importante por parte del equipo que dibuje el escenario actitudinal donde va a desarrollar su labor y se comprometa, entre otros, por dos motivos fundamentales: por la mera necesidad de convivir y por la necesidad de enseñar en valores y comportamientos. Es inexcusable.

3.b Transversalidad de contenidos¹¹

La transversalidad de contenidos que el equipo ha observado en este Programa se adjunta en el anexo I.

Se debe recordar que, como resultado del establecimiento de los núcleos competenciales (ver apartado 2.c), la transversalidad de contenidos ha tenido correcciones, además, en dicha operación, se han podido tomar decisiones para su tratamiento

Pues bien, este equipo, a la vista de las transversalidad de contenidos y como resultado de la definición de los núcleos competenciales y redistribución de contenidos, ha decidido:

- Los contenidos relacionados con “Realización de operaciones de montaje de instalaciones eléctricas de Baja Tensión y domóticas en edificios” presentes en el módulo 1, se desagregan para tratarse por una parte en los contenidos relacionados con el núcleo competencial: Instalaciones domóticas y por otra parte con los contenidos relacionados con el núcleo competencial: Instalaciones de Baja Tensión en edificios de viviendas.
- Los contenidos relacionados con “Instalaciones eléctricas/domóticas en edificios”, presentes en el módulo 1, se desagregan para tratarse por una parte en los contenidos relacionados con el

¹¹ Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: transversalidad de contenidos



núcleo competencial: Instalaciones domóticas y por otra parte con los contenidos relacionados con el núcleo competencial: Instalaciones de Baja Tensión en edificios de viviendas.

- El resto de contenidos presentes en el módulo 1 y en el módulo 5, pasan a tratarse en los contenidos relacionados con el núcleo competencial: Instalaciones de Baja Tensión en edificios de viviendas.
- Los contenidos presentes en el módulo 2 y los del módulo 6, pasan a tratarse en los contenidos relacionados con el núcleo competencial: Instalaciones de Telecomunicaciones

En todo caso, es importante mencionar que debido al criterio tomado para la definición de los núcleos competenciales, algunos contenidos podrán estar presentes en todos los núcleos, pues bien, en la medida que el aprendizaje del alumno o de la alumna va avanzando, un mismo contenido, como se ha mencionado, podrá ganar en profundidad, nivel de dominio y exigencia de calidad y, también importante, se irá trabajando en situaciones diferentes y en contextos que van variando sus condiciones.

En el anexo III se pueden observar los resultados de esta reagrupación de contenidos.

3.c Interrelación de contenidos¹²

Se hace necesario, en realidad habría que decir: obligatorio, coordinar las actividades de enseñanza-aprendizaje que desarrolla el profesorado que imparte en un Programa.

Una razón poderosa radica en la necesidad de dotar a las alumnas y a los alumnos de aprendizajes *significativos y funcionales*, es decir, poder responderles a preguntas que con frecuencia realizan: ¿para qué estudio esto? ¿qué utilidad tiene saber esto?... Tener una acción formativa, estos Programas, con un referente a lograr en términos de competencia, sobre todo profesional, facilita mucho las respuestas.

No menos importante está la certeza de saber que soportar actividades de enseñanza aprendizaje de conocimientos base de Matemáticas, Tecnología, Comunicación... en el contexto de las actividades para la adquisición de competencias profesionales es óptimo, por la función motivadora que tiene hacia su aprendizaje.

Varias son las actuaciones a desarrollar:

- El profesorado de los módulos específicos debe solicitar al profesorado de los módulos de carácter general **necesidades de formación de base**. Un ejemplo muy sencillo en este Programa: para la realización de un descuento comercial se necesita que el alumnado maneje números naturales, fraccionados, porcentajes, ... Pues bien, desde el módulo de matemáticas, concretamente desde su bloque de “cálculo numérico y algebraico, resulta idóneo y necesario impartir estos conocimientos, o bien para realizar actividades de tratamiento de textos o datos, envío telemático de ficheros o documentos mediante aplicaciones informáticas, desde el módulo de tecnología y en concreto desde el bloque de la “ actividad técnica “, ayudará al alumno a comprender la aplicación de la tecnología a los diferentes trabajos administrativos.

¹² Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: interrelación de contenidos



- El profesorado de los módulos de carácter general debe atender estas demandas como una oportunidad y establecer **actividades de enseñanza-aprendizaje contextualizadas** en las necesidades demandadas. También muy simple: ajustar los problemas, ejercicios y, en la medida de lo posible, explicaciones, en supuestos y contextos asociados a las competencias profesionales establecidas en el Perfil.
- El profesorado de los módulos de carácter general debe solicitar al profesorado de los módulos de carácter específico necesidades de **actividades de enseñanza-aprendizaje que soporten y apoyen** la impartición de determinados contenidos de formación de base.

En el anexo IV se podrán observar ejemplos de las decisiones y acuerdos que el equipo ha tomado para el presente Programa.

3.d Actuaciones singulares

Se ha creído conveniente hacer referencia a dos actuaciones que precisan del trabajo de la profesora o del profesor, antes de que aborde su labor de programación, como son:

- Actividades de acogida
- Control de niveles iniciales
- **Actividades de acogida:** Con independencia de que no necesariamente es un motivo de alegría para todas las alumnas o para todos los alumnos el primer día de inicio del Programa, en general, se debe entender como una situación especial que requiere una actividad organizada.

Las alumnas y los alumnos acuden el primer día y descubren... que precisan de información.

La tutora o el tutor del grupo asume un gran papel en esta actividad, pero el equipo también. Debe ser más que una mera transmisión de información, se debe intentar transmitir sensación al alumnado de que inicia un **nuevo** camino y que va a formar parte de una **nueva** comunidad de aprendizaje.

Por supuesto, no debe faltar la información formal, es el momento lógico de transmitirles el horario, calendario, en su caso, la titularidad de algún elemento del centro, como pueden ser las taquillas y de cuáles son y el porqué de unas normas de convivencia.

De igual forma, se hace necesaria una visita al centro para que la alumna o el alumno conozca y se ubique en el espacio físico del centro. Debe conocer los diferentes departamentos e interpretar las funciones que tienen.

Pero, complementando lo anterior, con el concurso de **todas** las profesoras **y todos** los profesores que imparten enseñanza en el Programa, se debe organizar una actividad (o varias) que suponga transmitirles el significado y las características del profesional en el que se van a convertir. Así:



- ∞ Presentar resultados que derivan del desempeño laboral del profesional, como en este caso, puede ser alguna construcción o estructura metálica.
- ∞ Video donde se presenta la actividad de una clase (lógicamente del curso anterior).
- ∞ Presencia y pequeña charla de alguna ex alumna o de algún ex alumno, o de alumnado de segundo curso, o de algún profesional del sector.
- ∞ Entrega de datos del sector: nº de empresas, tipos, ubicaciones, categorías del sector, asociaciones, noticias especiales y significativas del sector, etc.

En realidad, simplemente es reiterar la necesidad de este tipo de actividades en el inicio del curso, porque es notorio el esfuerzo que, en los últimos años, los centros están realizando en torno a ella, incluso con actividades más originales que las presentadas. Tienen un indudable valor: fortalecer la motivación del alumnado y transmitirle que, estos Programas, son una oportunidad y algo nuevo y distinto para ellas y para ellos.

Finalmente, varias consideraciones:

- ∞ Es aconsejable, en realidad también se hace, repetir estas actividades (entrega de información, visita explicativa al centro, descripción del perfil profesional objetivos del Programa...) con las madres, con los padres o representantes legales de las alumnas o de los alumnos. Forman parte de la comunidad de enseñanza y su colaboración es muy necesaria para alcanzar los objetivos del Programa.
- ∞ Se debe formalizar el procedimiento de acogida porque a estos Programas puede llegar alumnado con incorporación tardía.

De forma deliberada no se ha hablado de los aspectos relacionados con la evaluación. Admitiendo que hay expertos que aconsejan que, en la acogida, se les informe sobre el qué se les va a pedir, cómo y cuándo, este aspecto –la evaluación- se estima mejor incorporarla en los propios módulos formativos.

- **Control de niveles iniciales:** Es razonable pensar que, trascurridas las primeras cuatro semanas, el profesorado ha podido hacerse con una valoración¹³ de cada alumna o de cada alumno en relación con:
 - ∞ Posibles deficiencias de base que se observan.
 - ∞ Nivel de dominio y progreso que manifiestan,

Es una información clave que facilitará:

- Desde el inicio, establecer medidas de refuerzo en algunas materias para algunas de las alumnas o para alguno de los alumnos para que, con el avance del curso, las deficiencias no vayan aumentando
- Agrupar alumnado con diferentes niveles en equipos, para aprovechar que aquellas alumnas o aquellos alumnos que tengan un nivel superior apoyen a los de nivel menor. Se potencia el espíritu de equipo y se trabajan comportamientos solidarios.

¹³ Valoración directa, con independencia de las credenciales y acreditaciones que en la inscripción hayan aportado cada alumna o cada alumno y que, lógicamente pueden complementar o servir de base a la que se realiza.



- Rentabilizar al máximo el tiempo formativo de que disponemos para cada alumna y cada alumno, haciendo que el progreso realizado por cada cual sea el mayor posible en el tiempo de estancia en el Programa.

En todo caso, lo importante es realizar la actuación. Bajo las instrucciones de la tutora o del tutor y en sesión de trabajo, se debe compartir las observaciones de niveles del alumnado, para establecer estrategias correctoras para aquellas o para aquellos con dificultades de alcanzar la suficiencia.

3.e Programación

Cualquiera de las profesoras o de los profesores que va a impartir los contenidos asociados a uno o varios de los núcleos competenciales en que se ha desagregado el Perfil profesional del Programa, ha formado parte del equipo:

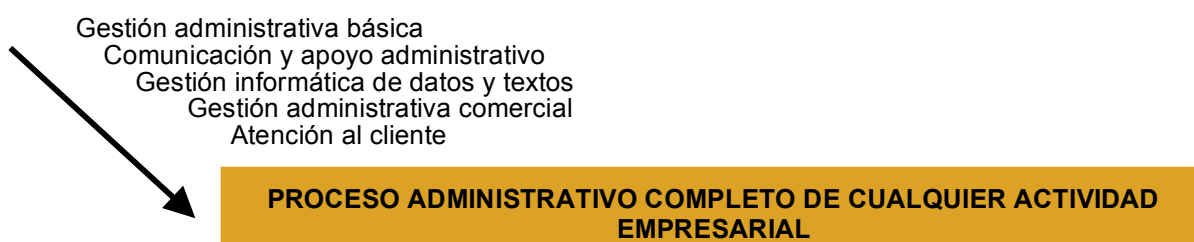
- Participando en el análisis del Perfil profesional
- Compartiendo las decisiones en torno a la identidad socioprofesional del Perfil
- Decidiendo, junto con el resto del equipo, la organización, secuenciación y cargas horarias
- Consensuando el contexto actitudinal, es decir: normas, valores y comportamientos a enseñar y cumplir.
- Asumiendo los resultados y acuerdos derivados del tratamiento de la transversalidad de contenidos
- Compartiendo decisiones y trabajos resultantes, como consecuencia de tratar la interrelación disciplinar.
- Por último, participando en cuantas actuaciones singulares se hayan realizado.

Pues bien, es en este contexto donde la profesora o el profesor debe iniciar los trabajos de programación.

Como principio básico, el **eje vertebrador de la programación** y actividades de enseñanza-aprendizaje que se diseñen deberá ser **la adquisición de competencias** definidas en el Perfil profesional. Facilita, entre otras:

- ∞ Actividades *significativas* y *funcionales* a la alumna o al alumno, en otras palabras, conocimientos que el alumnado ubica fácilmente en su proceso de aprendizaje y las encuentra el porqué y la utilidad.
- ∞ Posibilita que las actividades tengan cierta *flexibilidad* y diferentes *ritmos* en su desarrollo y aprendizaje, atendiendo al principio de personalizar la formación a la diversidad y necesidades del alumnado.

Cualquiera de las profesoras y profesores que atiende a este Programa, observa fácilmente (se debe tener en cuenta que han participado en el análisis del Perfil), que los núcleos competenciales dibujan un proceso lógico dentro de la actividad administrativa, en cuanto a la complejidad de las tareas, así:





Resulta evidente que excepto en el primero, en el resto de núcleos competenciales se comparte el concepto de la realización de unos productos, cambiando únicamente el objeto de la acción y variando mínimamente algunos de los procedimientos técnicos para realizar las elaboraciones. Así pues, es clave la definición de los tipos de productos a realizar en las diferentes actividades de enseñanza-aprendizaje que se establezcan, y los procedimientos compartidos para ellos, para asentar sus actividades, logrando cierta coherencia¹⁴ y, por parte del alumnado, una visión global del proceso, ubicando mejor sus aprendizajes.

Centrándonos en un núcleo competencial: **Gestión administrativa básica**, que entendemos que es la base sobre la que se asientan el resto de los conocimientos, la profesora o el profesor responsable de su impartición

1. Debe mantener el Perfil profesional como eje vertebrador de su intervención, ahora bien, en este nivel, serán las competencias del núcleo competencial en cuestión.
2. Debe definir las posibles **unidades de trabajo** a partir de la desagregación del núcleo competencial¹⁵

Se puede optar por varias posibilidades que se describen contextualizadas en el Programa:

- a) Desagregar el núcleo competencial de acuerdo al **objeto**, en este caso: los tipos de actividades de apoyo administrativo básico. Supondrá definir unidades de trabajo asociadas a ese tipo de actividades, que entienda se deben realizar, por ser críticas. Así en este caso:
 - Gestión básica de correspondencia y paquetería
 - Gestión básica de material y equipos de oficina
 - Gestión básica de documentos
- b) Desagregar el núcleo competencial de acuerdo con las fases del **atributo** descrito, en este caso: **Gestión**. Supondrá, definir unidades de trabajo asociadas a las fases del atributo o atributos. A modo de ejemplo:
 - Recepción administrativa básica
 - Clasificación administrativa básica
 - Registro administrativo básico
 - Archivo administrativo básico
 - Reproducción administrativa básica
 - Distribución administrativa básica
- c) Desagregar el núcleo competencial de acuerdo con las **técnicas, equipos o materiales** que se utilizan. Así por las técnicas, a modo de ejemplo:
 - Gestión administrativa convencional
 - Gestión administrativa informática / telemática

¹⁴ Este es un claro ejemplo de la necesidad de formar equipo y de una respuesta a la interrelación de contenidos.

¹⁵ La estructura del enunciado de un núcleo competencial es similar a la de una unidad de competencia: Verbo(s)+objeto(s)+condiciones y circunstancias.



d) La **desagregación** puede responder a una **combinación** de las posibilidades descritas, por ejemplo:

- Recepción y distribución de documentos
- Recepción y distribución de material y equipos de oficina
- Registro de documentos, material y equipos de oficina
- Clasificación y archivo de documentos
- Reproducción de documentos

En todo caso, las unidades resultantes de dicha desagregación tienen que facilitar situaciones y actividades de enseñanza-aprendizaje posibles, completas y significativas.

En este Programa, se ha seleccionado como criterio para definir las unidades de trabajo, los descritos en el apartado a).

3. El siguiente paso será establecer los **objetivos** para cada una de las unidades de trabajo definidas. Se debe acudir, primeramente, al apartado 1B del Perfil y coger aquellas competencias profesionales que hacen referencia al núcleo, adaptándolas a las características particulares del citado núcleo, en este caso, **Gestión administrativa básica**.

- Realizar y organizar la correspondencia, interna y externa, convencional o electrónica, y de la paquetería, así como los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución y garantizando su existencia constante.
- Cotejar y registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización.
- Archivar, traspasar, expurgar y acceder a la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos, de manera que se permita una búsqueda rápida.
- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas y realizar labores básicas de encuadernado funcional –grapado, encanutado, otros–, y escaneado.

En segundo lugar, adaptarlas y distribuirlas en las unidades de trabajo establecidas, a modo de ejemplo, para la primera unidad de trabajo, “Gestión básica de correspondencia y paquetería”, sus objetivos serían:

- Registrar, clasificar y organizar la correspondencia, interna y externa, de manera convencional, así como de la paquetería, gestionando su distribución.
- Utilizar los métodos y manejar los equipos habituales, de envío y recepción de correspondencia, rellenando la documentación que se genera.
- Realizar el empaquetado y embalado de documentos o materiales, para su envío.
- Realizar operaciones de ensobrado, doblado, sellado, etiquetado, ... de la correspondencia.

4. El siguiente paso será concretar los **contenidos** que se van a trabajar en las unidades de trabajo. Se debe acudir a la redistribución de contenidos correspondientes (ver anexo III) y coger aquellos que se relacionan con el objetivo a lograr, lógicamente adaptando o completando sus descripciones.

5. Seguidamente se deberán definir las **actividades de enseñanza-aprendizaje** que se vayan a llevar a cabo, complementándolas con otras **actividades** relacionadas con el proceso de **evaluación**.



6. Finalmente se incorporan, si las hubiera, aquellas **actividades de apoyo o soportes**, solicitadas por el profesorado impartidor de los módulos de formación de base

En el anexo V se amplían las explicaciones relacionadas con la operativa descrita y se presentan las unidades de trabajo con los objetivos y contenidos a trabajar y, en una de ellas se completa con las actividades de enseñanza-aprendizaje, actividades de evaluación y, en su caso, de apoyo o soporte solicitadas por el profesorado de formación de base. Todo ello en un modelo de ficha que recoge los elementos fundamentales de una unidad de trabajo.



Un profesor mandó realizar a sus alumnas y a sus alumnos una redacción que contuviera 4 temas: monarquía, sexo, religión y suspense. De forma reiterada insistió que valoraría mucho la brevedad y concreción. Uno de sus alumnos, al cabo de 10 minutos, le entregó lo siguiente: “La princesa está embarazada, ¡Dios mío! ¡Dios mío! ¿quién habrá sido?”

El alumno suspendió y fue llamado al orden... por “listillo”.

Esta anécdota tan solo quiere provocar una sonrisa y una ligera reflexión. En ocasiones, y algunos de las colaboradoras y de los colaboradores de este documento lo pueden atestiguar por haberlo sufrido, cuando se caracteriza un centro, por ejemplo, como democrático, tolerante, respetuoso con el medio ambiente... se aceptan, claustros, reuniones, debates interminables... para una correcta interpretación y consenso de dichos conceptos, porque ¿qué es un centro democrático? y... ¿tolerante? y... ¿respetuoso con el medio ambiente?... y...

La evaluación, sin duda, es una de las tareas implícita en la intervención educativa-formativa más compleja y difícil de realizar y que mayor diversidad de formas y resultados provocan.

En síntesis, la evaluación es un juicio que se hace sobre el trabajo y resultados alcanzados por una alumna o por un alumno y que, dicho juicio, se asienta sobre evidencias (observación diaria, resultados de pruebas, exámenes, controles...) y que se precisa de un referente para valorarlas y que, todo ello, debe estar en conocimiento de la alumna o del alumno.

Pues bien, pensemos en hacer una redacción que contenga estos 4 temas: juicio, evidencias, referente y alumna o alumno. Se valorará la presencia de instrumentos de autoevaluación.

A trabajar

4. EVALUACIÓN¹⁶

Es una función clave a la hora de impartir un Programa. Fundamentalmente porque la evaluación, con independencia del cómo, cuándo, con qué... que se decida, es una fuente de información y orientación.

- Información **al profesorado** para obtener, entre otros, datos de la eficiencia de su intervención, de lo acertado de su programación, de los objetivos alcanzados por el alumnado en comparación con los objetivos propuestos, de las debilidades del propio proceso de evaluación que ha definido, en suma, se obtiene una información que **orienta** en la incorporación de medidas correctoras en el tipo de actividades de enseñanza, en metodologías a utilizar, en la ponderación de tiempos, de suma importancia: en actuaciones de refuerzo (o personalizadas) para el alumnado que no progresa adecuadamente y, en definitiva, en cambios que deba hacer en torno al proceso de evaluación.
- Información al **alumnado**, porque **necesita** saber de una forma clara: cuál es su nivel de progreso, qué competencias ha alcanzado, qué grado de suficiencia tienen los aprendizajes realizados, qué posibles actividades de enseñanza de refuerzo necesita, y cuándo, cómo y con quién.

¹⁶ Ver glosario de términos y ampliación de conceptos: evaluación



Pues bien, la evaluación necesita de unas condiciones ineludibles:

- Hay que informar a la alumna y al alumno del **referente** sobre el que se valorará su progreso. Se debe recordar que, en estos Programas, el objetivo no es alcanzar un nivel de conocimiento, sino aquellos necesarios para, una vez movilizados en contextos profesionales, desempeñar unas actividades. En consecuencia, el referente fundamental de la evaluación del alumnado de sus progresos son las **competencias** establecidas (Perfil profesional).

Por lo tanto, se hace necesario acudir a la “Cualificación Profesional - unidad de competencia¹⁷” origen del núcleo en cuestión, para obtener aquellos criterios que caracterizan el desempeño. Posteriormente, se seleccionan o se adaptan en relación con las unidades de trabajo que se han definido para el núcleo.

En el ejemplo de núcleo competencial: **Gestión básica administrativa**, se ha acudido a las Cualificaciones y unidades de competencia base para su establecimiento, de las cuales se han seleccionado sus contenidos, en este caso:

- Cualificación profesional: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales
Unidad de competencia: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico
Unidad de competencia: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional e informático

De las realizaciones profesionales y criterios que se han establecido en dichas unidades de competencia, para la parte que se corresponde con el núcleo competencial, se han tomado como más significativas y necesarias para la evaluación de los resultados que debe de obtener el alumnado los siguientes:

- Realizar el apoyo a la gestión de la correspondencia interna y externa convencional y de la paquetería de forma rápida y eficiente, a fin de distribuirla a quién corresponda.
- Cotejar y registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros ámbitos de la organización, siguiendo instrucciones recibidas, a fin de asegurar la fiabilidad de la información.
- Organizar los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución y garantizando su existencia constante y custodiándolo, según instrucciones recibidas.
- Mantener en condiciones óptimas de funcionamiento 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.
- Archivar y acceder a la documentación en soporte convencional, de acuerdo a las normas y plazos, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.
- Traspasar y expurgar los documentos archivados convencionalmente.
- Obtener las copias necesarias de los documentos en soporte convencional, en la cantidad y calidad requeridas.
- Realizar operaciones de encuadernado funcional – grapado, encanutado, otros – correctamente, con la calidad requerida y estableciendo las medidas de prevención de riesgos.

¹⁷ Pueden ser varias



Como podemos observar en varias de estas realizaciones profesionales aparece repetida la condición de obrar atendiendo a las normas de calidad y prevención de riesgos ambientales. A modo de claridad, se obvia este punto en cada uno de los criterios estableciendo uno nuevo, en el que se recoge explícitamente esta condición.

Si les agregamos los criterios (ver apartado 2.b) establecidos como identidad socioprofesional (los mas relevantes, para este núcleo), se obtiene el referente de competencia para evaluar los resultados del alumnado. Dicho de otra forma, el alumnado como resultado de superar la formación asociada al núcleo, debe desempeñar la actividad profesional de acuerdo con los criterios que se establecen en el referente.

Referente para la evaluación	
Núcleo Competencial: <i>Gestión administrativa básica</i>	
Criterios	Realiza el apoyo a la gestión de la correspondencia interna y externa convencional o informática y de la paquetería de forma rápida y eficiente.
	Coteja y registra documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros ámbitos de la organización.
	Organiza los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución y garantizando su existencia constante.
	Mantiene en condiciones óptimas de funcionamiento los equipos y recursos de reproducción y archivo, detectando y subsanando las incidencias o gestionando su reparación
	Clasifica, archiva y accede a la documentación en soporte convencional de acuerdo a las normas y plazos, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.
	Traspasa y expurga los documentos archivados convencionalmente.
	Obtiene las copias necesarias de los documentos en soporte convencional, en la cantidad y calidad requeridas.
	Realiza operaciones de encuadernado funcional – grapado, encanutado, otros – correctamente.
	Tiene autonomía en el desempeño de sus tareas
	Analiza y planifica las diferentes actividades que realiza.
	Trabaja en equipo y mantiene buenas relaciones socioprofesionales
	Se aprecia afán de mejora y progreso en la eficiencia socioprofesional y personal
	Tiene capacidad resolutoria en la gestión de conflictos y situaciones imprevistas que se le presentan.
	Realiza con limpieza, orden y precisión las tareas que desempeña

En la medida que se es capaz de transmitir con toda claridad al alumnado este referente y el significado de lograr, como resultado de cursar la formación, las competencias de acuerdo con estos criterios se evita subjetividad al proceso de evaluación.

Por último, señalar que cuando se acude a las unidades de competencia, origen del núcleo competencial, la relación de realizaciones profesionales y criterios de realización es exhaustiva.



Que solo se tomen aquellas que se entiendan como necesarias para evidenciar el resultado de superar la formación asociada al núcleo, no quiere decir que el resto se desechan. Se debe pensar que en el proceso de formación se realizarán actividades para las cuales se harán necesarias, ahora bien, se insiste: para las actividades de enseñanza-aprendizaje; en este apartado se describe el referente global para el núcleo.

- Siendo importante informar sobre el referente de evaluación, no lo es menos, informar sobre el cómo se va a evaluar.

Pueden sugerir ideas varias consideraciones:

- Muchos de los criterios establecidos no se pueden evidenciar a través de una prueba práctica, ni examen teórico-práctico y, menos, teórico. Más importante, muchos de los criterios no se cumplen por manifestarlos uno o varios días, sino porque se puedan demostrar que forman parte del comportamiento.

En consecuencia, hay que informar al alumnado que el proceso de evaluación transcurre asociado al proceso de enseñanza-aprendizaje. Por lo tanto los resultados que va obteniendo en el aprendizaje y, en su caso, en las medidas de refuerzo, forman parte (y muy importante) de la evaluación.

Además, es razonable pensar que se puedan establecer controles que complementen los resultados que el alumnado obtiene diariamente. Lógicamente dichos controles formarán parte de las evidencias para la evaluación de la alumna o del alumno en cuestión.

Por otro lado, los controles no deberán soportarse únicamente en “exámenes” que midan el nivel de conocimiento alcanzado, por el contrario, los controles deben de establecerse de acuerdo con pruebas o actividades profesionalizantes similares a las que se estén realizando en el aprendizaje, solicitando el conocimiento que sobre la materia tenga el alumnado a través de preguntas tipo: ¿qué podría suceder, si te modificara o cambiara...? ¿cómo harías para ...? ¿qué pasaría si se incorporase ...? ¿cómo actuarías en caso de ...? complementándose, por parte de la alumna o del alumno, con la argumentación de los porqués.

No se hace necesario un control o prueba final o, decidiendo realizarlo, los resultados que obtenga el alumnado deben, obligatoriamente, ser complementados con los obtenidos a través de las evidencias de resultados obtenidos por la alumna o por el alumno durante el Programa.

- Finalmente hay que transmitir claramente cómo se establece la calificación de los resultados. El propio alumnado, junto con la información del punto anterior, suele demandarlo por lo que, salvo en insistir que tienen que conocerlo de forma clara, no se cree conveniente profundizar en este tema. Es lógico pensar que cada profesora o cada profesor tenga sus “medidas”.

Ahora bien, hay varias cuestiones que pueden reclamar la atención del profesorado.

- ∞ El alumnado que acude a estos Programas viene “suspendido”. Con independencia de que su respuesta, probablemente como defensa, es “paso de todo”, “no me importa”, “estudiar es una mierda”... no pueden ocultar un alto nivel de frustración. No se trata de regalar nada, por el contrario, se debe asumir con mucha seriedad esta medida: otorgar al tercer día de iniciarse el Programa un seis (bien) a cada uno de las alumnas y de los alumnos en



cada uno de los núcleos competenciales que se estén impartiendo, no como resultado de ningún examen, si no de la observación que tenemos de su comportamiento, asistencia, interés y desempeño de lo que va aprendiendo. Así, observará que está inmerso en un nuevo escenario, que pretende alejarse de las largas sesiones de contenidos teóricos, tan comunes en otros itinerarios educativos.

Se trata de transmitir al alumnado: que se olvide de su historial académico, **que está en un nuevo proyecto**, que se le quiere recompensar su presencia y que se tiene plena confianza en que lo va a lograr: adquirir la competencia con el nivel de conocimiento necesario para una inclusión social, evitando conflictos y aprovechándose de las oportunidades, entre ellas, las de acceso a trabajar.

Por supuesto, la nota se deberá tener en cuenta junto con otras que vaya obteniendo durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- ∞ Como se ha citado en párrafos anteriores, la evaluación en estos Programas, tienen como referente la adquisición de una determinada competencia. La puesta de **exámenes** medidores de nivel de conocimientos **pierden su valor** en comparación con pruebas teórico-prácticas donde se pueda evidenciar de forma más lógica y con mayor calidad, los niveles de competencia que se va obteniendo.

Pues bien, una tabla para clasificar los resultados de las pruebas de evidencias podría ser:

- Desempeño de las competencias suficiente: 5
- Desempeño de las competencias con buen dominio: 6
- Desempeño de las competencias de forma autónoma y aportando, a su nivel, respuestas a problemas del proceso: 7 ó 8
- Desempeño de las competencias de forma autónoma, aportando a su nivel, soluciones y asesoramiento técnico a otros: 9 ó 10



GLOSARIO DE TÉRMINOS Y AMPLIACIÓN DE CONCEPTOS

CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales se regula por Real Decreto 1128/2003 (B.O.E. nº 223 del 16 de septiembre de 2003, que tiene modificaciones por Real Decreto 1416/2005 (B.O.E. nº 289 de 3 de diciembre de 2005 y se asienta en la ley orgánica 5/2002 de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

El citado Catálogo, es el instrumento del Sistema Nacional de las Cualificaciones y Formación Profesional que ordena las cualificaciones, susceptibles de reconocimiento y acreditación, identificadas en el sistema productivo en función de las competencias apropiadas para el ejercicio profesional.

Además, el Catálogo incluye el contenido de la formación profesional asociada a cada Cualificación, de acuerdo con una estructura de módulos formativos articulados en un catálogo modular de formación profesional.

El proceso que se ha llevado a cabo para la definición del Catálogo, de forma esquemática, ha sido el siguiente:

Acudir al tejido económico-productivo y dividirlo, para su estudio, en Familias *Profesionales* que por real decreto son 26 (ver Real Decreto 1128/2003: anexo I).

Cada Familia Profesional se ha caracterizado definiendo las actividades económicas y organizaciones empresariales que cubre para, junto con las ocupaciones, establecer los *procesos productivos estándares* que dichas organizaciones empresariales llevan a cabo. Es importante interpretar correctamente que los procesos productivos se han definido con alto nivel de estandarización, es decir, no están particularizados a un tipo de empresa o ámbito geográfico.

Posteriormente, a expertos de los propios sectores, se les ha solicitado el análisis del proceso productivo estándar y responder a la siguiente pregunta: *¿qué realizaciones y comportamientos profesionales deben evidenciar las personas en el proceso productivo, para que éste logre sus objetivos en términos económicos, competitivos, con la calidad deseada...?* las respuestas, junto con los criterios que determinan las realizaciones y comportamientos, conforman los estándares de competencia.

CUALIFICACIONES PROFESIONALES

Pues bien, las **CUALIFICACIONES PROFESIONALES** es una agrupación de estándares, aspiran a recoger las realizaciones y comportamientos profesionales esperados de las personas en una intervención eficiente en los procesos productivos.

Se definen asignándoles un nivel que, aunque no obedece directamente a criterios de ordenación educativa ni laboral, se asume y asocia de la siguiente manera: las Cualificaciones Profesionales definidas de nivel 1 no precisan de formación reglada previa, las de nivel dos la Educación Secundaria Obligatoria y las de nivel 3 el Bachillerato.

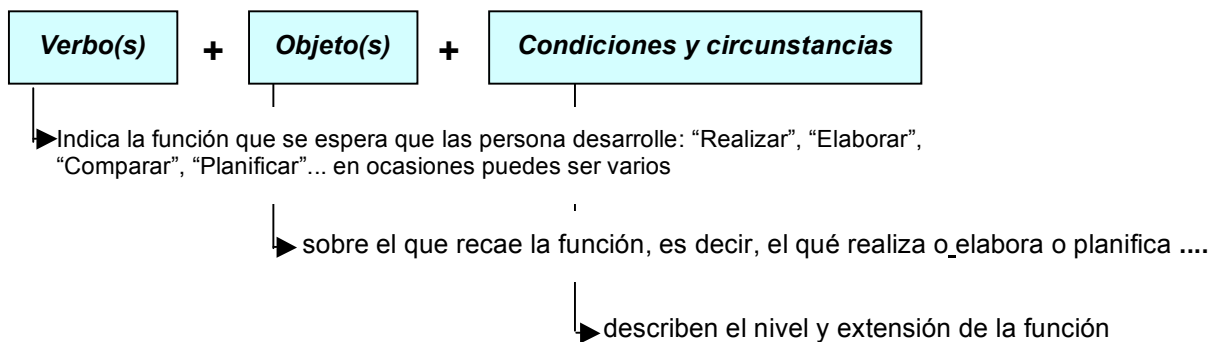


Las Cualificaciones serán el referente para cualquier acción formativa dirigida a obtener competencias y que se desea su certificación.

Además, al estar descritas por medio de realizaciones y comportamientos profesionales, pueden evidenciarse sin que únicamente sea necesario aportar evidencias como resultado de la formación, en consecuencia, será un elemento clave en el futuro Dispositivo para el Reconocimiento y Acreditación de la Competencia

UNIDADES DE COMPETENCIA

Las agrupaciones de realizaciones y comportamientos profesionales recogidos en una Cualificación se organizan en unidades que se denominan: **UNIDADES DE COMPETENCIA** que, entre sus características están el ser una unidad con valor y significado en el empleo y que se permite su capitalización. Se enuncian mediante un



Con ejemplos se observa fácilmente la estructura descrita:

	Verbo(s)	+	Objeto(s)	+	Condiciones y circunstancias
Ejemplo 1:	Praelaborar conservar		toda clase de alimentos		
Ejemplo 2:	Manipular trasladar		productos		en la superficie comercial en el reparto de proximidad utilizando traspalés y carretillas de mano

CRÉDITO FORMATIVO

Un Perfil profesional de un Programa abarca varias unidades de competencia (posiblemente de varias Cualificaciones). En ocasiones, puede ocurrir que, de una de las unidades de competencia solo se incluya en el perfil una parte. Lógicamente no se tendrá que dar todo el módulo formativo en cuestión, sino la parte de formación que responde a las competencias seleccionadas de la unidad. Esta es la función y características de un crédito formativo.

Se podrá observar que los créditos formativos no tienen el referente (parte de la unidad de competencia) descrito. Se recuerda que los créditos formativos formarán parte del futuro Catálogo Integrado de Formación y que se realizará cuando se definan los currículos de los Ciclos formativos de grado medio o, en su caso, cuando se definan los currículos de los Certificados de Profesionalidad.



NÚCLEOS COMPETENCIALES

Es un concepto que se acuñó a mediados de los noventa, cuando se desarrolló, en la Comunidad, los currículos de la antigua Iniciación Profesional. Además de ser tributo al esfuerzo y buen trabajo que se realizó, se ha tomado la opción de no querer cambiar toda la terminología entre las anteriores acciones de Iniciación Profesional y los actuales Programas. Se ha creído oportuno mantenerlo porque define eficazmente el resultado de desglosar las unidades de competencia para, en su caso (no necesariamente siempre) establecer unos nuevos agregados: los núcleos competenciales.

Su definición será: conjunto de competencias coherentes, asociadas a un rol o actividades profesionales significativas, susceptibles de ser objeto de enseñanza-aprendizaje, aportando significatividad y funcionalidad al progreso del alumnado.

TRANSVERSALIDAD DE CONTENIDOS

Está fuera del alcance de este documento tratar el estudio e implicaciones que supone la transversalidad en el currículo de una acción formativa estructurada en módulos formativos, como es el caso de los Programas,.

Los módulos específicos que conforman un Programa tienen un referente a lograr: las unidades de competencia que no dejan de ser parte de un proceso. En consecuencia, habrá contenidos que se “repiten” en los módulos. Además, se debe tener presente que cada módulo puede ofertarse independientemente del resto, es decir, sin condicionamientos de formación previa

En primer lugar, hay que considerar que la mera redacción, aunque sea idéntica, de unos contenidos en diferentes módulos, no necesariamente quiere decir que son transversales. Para poder aseverarlo habría que tener en cuenta el objetivo que persiguen, de ser el mismo, es cuando se puede afirmar que son contenidos transversales.

El ejemplo típico son los contenidos descritos como “Máquinas y equipamientos: funciones, mantenimiento...”, pueden estar redactados de forma idéntica en varios módulos, ahora bien, si en cada uno que se repite atiende a contextos distintos, por ejemplo: ámbito cocina y ámbito de comedor, no se les debe de dar el tratamiento de contenidos transversales.

En segundo lugar, lo autores de esta propuesta confiesan que a lo largo de sus años de experiencia no han llegado a conocer a una profesora o a un profesor que no asiente su formación en unos conocimientos previos, normalmente definidos en otro módulo o disciplina. Lo cual conduce a que, de forma natural, se produce el fenómeno de contenidos iguales o transversales (estén o no escritos en el currículo).

En definitiva, la transversalidad de contenidos es una realidad que, y es la idea central de esta ampliación conceptual, simplemente solicita un tratamiento.

De entre los posibles, en estos Programas se ha considerado que en el reagrupamiento de competencia del perfil y, por consiguiente, en la nueva redistribución de contenidos, aquellos que son transversales, se incorporen en una de las agrupaciones, para que sea una profesora o un profesor quien asuma la responsabilidad, en el contexto de su núcleo



competencial de impartirlos, entendiendo que también el resto de profesoras y/o de profesores en los módulos donde aparecen o se precisan de dichos contenidos los puedan impartir, eso sí, contextualizados a la competencia a adquirir.

INTERRELACIÓN DE CONTENIDOS

La búsqueda de metodologías integradoras de módulos, materias o disciplinas es una especie de grial de la pedagogía. En realidad, los autores de este documento, también se confiesan como “buscadores”.

En todo caso, en el documento se manifiesta la necesidad y beneficio de lograr un cierto nivel de integración de módulos. El motivo, y es una de las ideas clave es la tipología de alumnado que acudirá a estos Programas. Es un alumnado que fácilmente se “pierde” en procesos formativos en donde no encuentra significatividad y utilidad a lo que está aprendiendo.

Por ello se ha insistido en formalizar la cadena; Profesorado de formación específica solicita “necesidades” al profesorado de formación base, las necesidades se traducen en “oportunidades” para dar formación de base y a la inversa, el profesorado de formación de base solicita actividades de apoyo o soporte al profesorado de formación específica; todo ello para crear un escenario donde el alumnado ubique fácilmente lo que está aprendiendo y le encuentre utilidad.

Ahora bien, hay que tener en cuenta que no todos los conocimientos base se podrán (ni deberán) soportar en actividades de enseñanza profesionalizante. Por codificaciones y terminologías concretas que contienen los módulos base y por el cierto nivel de abstracción que, en ocasiones poseen, habrá conocimientos que se precisarán trabajar no necesariamente asentados en actividades de enseñanza profesionalizante.

Pero hay una razón final, los módulos de formación de base preparan para una prueba de acceso a la Formación Profesional de grado medio o, en su caso, para la obtención del Graduado en Educación Secundaria. Pues bien, sea la prueba o el graduado, se asientan en una tipología de ejercicios para las cuales hay que preparar al alumnado. Todo cual nos lleva a otro debate nunca cerrado: la formación ¿prepara en competencias y capacidades? o ¿es simplemente un instrumento que prepara para superar unos determinados exámenes-ejercicios? Que se debata, pero es inexcusable, preparar al alumnado para la superación de la prueba o, en su caso, obtención del graduado.

EVALUACIÓN

Se ha tratado, en este apartado, de subrayar la importancia que tiene la evaluación en los procesos de enseñanza-aprendizaje y, además, de ser respetuosos con las aportaciones que desde el Diseño Curricular Base de la Educación Secundaria Obligatoria se hace: *Se evalúa no sólo para clasificar a las alumnas y a los alumnos, para compararlos entre sí o con respecto a una norma genérica standard, sino que también se evalúa para orientar.*

En cierta manera, se ha tratado de facilitar reflexiones, instrumentos y procedimientos para lograr el equilibrio entre los dos puntos de vista que deben presidir la evaluación.

El primero, podemos denominar: finalista, quiere decir que la evaluación se fijará principalmente en si la alumna o el alumno ha alcanzado o no



los objetivos propuestos para el Programa, se fijará, por lo tanto, en los logros en relación con los objetivos.

El segundo, podemos denominarlo: progreso, quiere decir que la evaluación se fijará, tendrá en cuenta, la situación inicial de la alumna o del alumno y su progreso o evolución.

Difícil equilibrio. Las características de este alumnado invitan a pensar que hay que recompensar su progreso, tener en cuenta su inicio y porqués, y lo que ha alcanzado. Ahora bien, está incorporado en un Programa que claramente establece un Perfil a lograr (con independencia de que también hay unas competencias básicas como objetivos) y, claro, hay que comunicarle si lo ha logrado o no y en qué grado.

El equilibrio se puede asentar en una evaluación personalizada, sobre todo en aquellas situaciones, algo frecuentes, donde la alumna o el alumno claramente ha progresado, ha madurado, ha aprendido... y, sin embargo,,. Pues bien, personalizemos la evaluación: has superado... has llegado hasta... te falta... y te pediré...

Un último apunte para recordar la importancia que tiene el grupo. Hay que evaluar su funcionamiento, por lo tanto tener información sobre el ambiente, organización, relaciones... para, en su caso, poder intervenir.

Aunque las evaluaciones del alumnado tienen un carácter individual, hay que tener presente la influencia del grupo en el individuo.



ANEXO I : TRANSVERSALIDAD DE CONTENIDOS: AUXILIAR DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS BÁSICOS

Módulos formativos

TECNICAS ADMINISTRATIVAS BASICAS DE OFICINA	OPERACIONES BASICAS DE COMUNICACIÓN	REPRODUCCION Y ARCHIVO	GRABACION DE DATOS	TRATAMIENTO DE DATOS, TEXTOS Y DOCUMENTOS
Organización de empresas y entidades públicas				
Actuación personal y profesional en la realización de actividades de apoyo administrativo			Actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos	
Correspondencia y paquetería interna y externa				
Cotejo de documentación administrativa básica				
Operaciones básicas de cobros y pagos				
Registro y control básico de material y equipos de oficina				
	Procesos de comunicación efectiva en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información			
	Comunicación escrita			
	Comunicación socio-profesional presencial, telefónica y telemática			
	Pautas básicas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales.			
		Sistemas operativos habituales.		
		Técnicas básicas de archivo y		



		clasificación de documentación administrativa.		
		Información en bases de datos.		
		Equipos de reprografía.		
		Encuadernación funcional.		
			Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales	
			Técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos	
			Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales informáticos	
			Técnicas de corrección y aseguramiento de resultados	
				Conexión y funcionamiento operativo del equipamiento informático
				Documentos con procesadores de texto
				Presentación gráfica con aplicaciones informáticas
				Documentación con hojas de cálculo
				Información y documentación en las organizaciones

Nota: Los contenidos que aparecen en las casillas coloreadas, no significa necesariamente que sean transversales en su totalidad, si no que parcialmente sí lo son, tratándose con mas detalle en el apartado 3.b del Material Curricular



ANEXO I : TRANSVERSALIDAD PROGRAMA: OPERARIO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS BASICOS

Módulos formativos

OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES	OPERACIONES BASICAS DE GESTION DE TESORERIA, MEDIANTE DOCUMENTOS Y/O APLICACIONES INFORMATICAS -Crédito -	RECEPCION AL VISITANTE INTERNO O EXTERNO - Crédito -	GESTION Y BUSQUEDA DE INFORMACION A TRAVÉS DE UTILIDADES INFORMÁTICAS - Crédito -
Atención al cliente			
Comunicación comercial en los procesos de venta			
Normativa mercantil y fiscal en las operaciones de compraventa			
Procedimientos administrativos de compraventa			
Almacenamiento y gestión de stocks e inventarios			
Operaciones de compraventa a través de aplicaciones informáticas de gestión			
Servicios de postventa y reclamaciones			
	Gestión de tesorería		
	Documentos de cobro y pago y registros de tesorería		
	Gestión de tesorería con aplicaciones informáticas		
		Atención al visitante	
			Sistemas operativos
			Internet y navegadores
			El correo y la agenda electrónica

Nota: Los contenidos que aparecen en las casillas coloreadas, no significa necesariamente que sean transversales en su totalidad, si no que parcialmente sí lo son, tratándose con mas detalle en el apartado 3.b del Material Curricular



ÁNEXO II: RELACIÓN DE ACTIVIDADES DE ACUERDO CON SU COMPLEJIDAD

Puesto que la redistribución de contenidos realizada lo ha sido siguiendo como criterio el grado de complejidad de las actividades a realizar, el equipo decide definir una serie de acciones tipo para cada uno de los núcleos competenciales.

NÚCLEO COMPETENCIAL 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA

El principal objetivo de este núcleo es dotar al alumnado de las competencias básicas que va a necesitar, para movilizar unos contenidos, que le ayuden a comprender el funcionamiento básico de un departamento administrativo, y así afrontar con éxito contenidos relacionados con la informática, los documentos comerciales o la atención al cliente, presentes en el resto de los núcleos.

Así en este núcleo competencial, se abordarán aspectos relacionados, con el cotejo, registro, clasificación y archivo de todo tipo de documentos, conservación, mantenimiento y reparto de material y equipos de oficina y la gestión de la correspondencia y paquetería interna/externa, todo ello de manera manual o convencional.

NÚCLEO COMPETENCIAL 2: COMUNICACIÓN Y APOYO ADMINISTRATIVO

El principal objetivo de este núcleo es ayudar al alumnado a comunicarse con el resto del equipo, de tal manera, que conozca e identifique las estructuras organizativas de una empresa, la manera de integrar y realizar operaciones rutinarias, conocer los medios mas habituales de comunicación oral y escrita, así como los cauces mas utilizados, para la resolución de conflictos e incidencias que se le presentan, de tal manera que propicie unos niveles de calidad, necesarios para la ejecución del resto de las actividades que se desempeñan en un departamento administrativo.

En este núcleo competencial, se abordarán aspectos relacionados, con la comunicación, verbal y escrita interna/externa, integración personal, telefonía, avisos, rotulación, etc.

NÚCLEO COMPETENCIAL 3: GESTIÓN INFORMÁTICA DE DATOS Y TEXTOS

Este núcleo es clave, pues va a aportar contenidos y conocimientos al resto de los núcleos, en la medida en que los mismos vaya avanzando. Desde él se irán incorporando aplicaciones o herramientas informáticas, que complementen las actividades mas de tipo convencional/manual, presentes en el resto de los núcleos

En este núcleo competencial, se presentarán aplicaciones o herramientas informáticas del tipo de: sistema operativo, tratamiento de datos y textos (Word, Excel, gráficos...), correo electrónico, internet, agenda electrónica, aplicaciones informáticas de gestión (tesorería, facturación, stocks) o de gestión y fidelización de clientes (CRM) o bases de datos.

NÚCLEO COMPETENCIAL 4: ATENCIÓN AL CLIENTE

Por último, en este apartado, se realizarán todas las actividades relacionadas con la recepción, atención y fidelización de clientes, así como la resolución de posibles quejas y reclamaciones.



ÁNEXO III: REDISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS

Redistribución de contenidos como resultado del desglose de las unidades de competencia que conforman el Perfil profesional, definiendo los núcleos competenciales

NÚCLEO COMPETENCIAL 1: GESTION ADMINISTRATIVA BASICA

Desarrollo de la operativa básica de recepción, clasificación y distribución de paquetería y correo convencional

- Descripción de los tipos fundamentales de comunicaciones escritas, internas y externas, comunes en organizaciones, especificando su función y elementos.
- Identificación y determinación de los distintos medios para realizar el envío de la correspondencia y paquetería, y de su coste y tiempo de envío, justificando el procedimiento elegido.
- Identificación de los elementos significativos y relevantes para el registro y envío de correspondencia y paquetería tanto recibida como expedida.
- Aplicación de técnicas para la recepción, clasificación y distribución de paquetería y correo convencional.

Aplicación de técnicas de registro y clasificación de la documentación administrativa básica

- Explicación de los criterios y procedimientos fundamentales utilizados para el archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.
- Definición del destinatario, y los medios y procedimientos para su distribución, en las comunicaciones internas y en la correspondencia recibida del exterior.
- Aplicación de los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior, justificando la toma de decisiones.
- Realización de embalajes o empaquetados adecuados para la documentación entregada.
- Descripción de los campos de información fundamentales de los registros de archivos o ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados.
- Descripción de los elementos y requisitos fundamentales de los albaranes, notas de entrega y facturas, diferenciando sus funciones.
- Clasificación, registro y actualización de los documentos en función de la información proporcionada, en archivos convencionales, argumentando las decisiones tomadas.

Realización de operaciones auxiliares de archivo convencional de manera organizada

- Identificación de los diferentes sistemas convencionales de archivo, ordenación y clasificación, argumentando las ventajas e inconvenientes de cada uno.
- Descripción de las distintas técnicas de codificación en la organización de documentos.
- Descripción de los diferentes criterios de homogeneidad y operatividad de los archivos y de las medidas de seguridad y protección en los documentos.
- Identificación de los distintos soportes de archivo en función de la frecuencia de consulta.
- Clasificación de los documentos en función del tipo de empresa y la frecuencia de uso.
- Aplicación de las reglas de clasificación de archivos.
- Organización física de la documentación en el archivo propuesto.
- Aplicación de los procesos de control y seguimientos de documentos prestados.
- Identificación de los procesos de entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos.
- Realización de la transferencia de documentos según un plan propuesto.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Eliminación de archivos, documentos y copias de seguridad de los mismos.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Identificar la documentación de los archivos de acuerdo con su tratamiento: Archivos de gestión, intermedios e históricos.
- Descripción de los criterios de conservación aplicables de acuerdo con el tipo de documento.

Aplicación de procedimientos de control de existencias de documentación, material y equipo de oficina



- Descripción de las funciones básicas de los inventarios de material y equipos de oficina.
- Descripción de los procedimientos habituales de recepción, registro, almacenamiento y entrega de documentación, material y equipos de oficina.
- Explicación de los métodos de control de inventarios y stock de seguridad más habituales.
- Realización de la entrega y distribución de documentación, material y equipos de oficina.
- Realización del registro de las entradas y salidas en fichas de almacén.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.

Realización de operaciones auxiliares de reproducción

- Realización de la limpieza y mantenimiento preventivo de equipos de reproducción e informáticos.
- Descripción de los distintos recursos consumibles.
- Identificación de pequeñas averías mecánicas en los equipos de reproducción.
- Aprovisionamiento de los materiales necesarios de las máquinas.
- Realización de las pruebas de funcionamiento y mantenimiento básico de los equipos de reproducción.
- Sustitución de consumibles, de entre diversos tipos facilitados.
- Identificación de las funciones de equipos de reprografía, su utilidad y las partes básicas de las máquinas empleadas.
- Realización de operaciones tales como fotocopiar, imprimir, escanear, clasificar e intercalar documentos originales, en varios tamaños, en función del tipo de documento.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Realización del archivo de los documentos nombrándolos de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas.
- Recuperación de los documentos digitalizados para proceder a su reproducción posterior.
- Análisis de documentación a encuadernar describiendo características y criterios de ordenación.
- Clasificación de los distintos útiles, materiales y herramientas de operaciones de encuadernación.
- Identificación de los sistemas de reciclaje en función de la naturaleza de los residuos producidos.
- Organización de la documentación a encuadernar, ordenándola según a los criterios establecidos.
- Utilización de la cizalla, la maquina de perforar u otros útiles análogos realizando distintos cortes, en condiciones de seguridad.
- Encuadernación en sus diversas formas de la documentación aportada, asignando el tipo de cubiertas en función de las características del documento.

Correspondencia y paquetería interna y externa

- Canales y medios de comunicación en empresas y organismos oficiales tipo.
- Servicios de correos y mensajería: Características, funciones, productos, servicios y tarifas.
- Embalaje y empaquetado básico: Materiales y técnicas.
- Procedimientos básicos en registros públicos.

Cotejo de documentación administrativa básica

- Relaciones entre las funciones organizativas y la documentación administrativa que generan.
- Normativa básica sobre la documentación administrativa.
- Documentos administrativos: Elementos básicos, funciones y características.
- Documentos justificativos básicos de las operaciones de compraventa: Pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas.
- Órdenes e instrucciones de trabajo.
- Registro en aplicaciones de gestión administrativa de facturación.

Registro y control básico de material y equipos de oficina

- Descripción de material y equipos de oficina: Material fungible y no fungible.
- Procedimientos administrativos elementales de aprovisionamiento de material y equipos de oficina. Cumplimentado de órdenes de reposición.
- Inventarios: Tipología, características, documentación y métodos de clasificación.

Técnicas básicas de archivo y clasificación de documentación administrativa.

- El archivo: Definición, importancia, fines, tipos y ámbitos.
- Sistemas de organización, clasificación y codificación en función del tipo de información y documentación.



- Procedimientos previos al archivo: Codificación de documentación, unificación de documentos.
- Mantenimiento del archivo físico: Material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación.
- Acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

Equipos de reprografía.

- Equipos de reproducción: Tipos, componentes, características de los dispositivos.
- Incidencias elementales en equipos de reprografía.
- Funcionamiento de los equipos de reprografía –fotocopiadoras, impresoras, escáners, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros–.
- Procedimientos de seguridad en la utilización de equipos de reproducción.
- Eliminación de residuos: Normativa aplicable.

Encuadernación funcional.

- Equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional: Tipos, características, funcionamiento, detección de posibles incidencias.
- Materiales de la encuadernación funcional: Tipos, características y su utilización.
- Técnicas de encuadernación funcional: Corte, perforado y encuadernado funcional.

NÚCLEO COMPETENCIAL 2: COMUNICACIÓN Y APOYO ADMINISTRATIVO

Integración de operaciones de apoyo administrativo básico.

- Descripción de los elementos que caracterizan principales funciones y relaciones de un equipo.
- Identificación de actividades de apoyo administrativo a realizar por cada miembro en un equipo estándar.
- Descripción de las pautas de coordinación y actuación personal fundamentales para integrarse en un equipo de trabajo, en cuanto a la actitud personal hacia el mismo y el resto de los miembros.
- Determinación de quién, cómo y cuándo debe controlar el cumplimiento de las instrucciones.
- Descripción de los criterios de calidad que han de guiar la actuación profesional, argumentándolos.
- Identificación, a través de simulaciones, de los valores éticos personales y profesionales.
- Identificación de los roles que desempeña cada miembro del equipo.
- Descripción de las actividades de apoyo administrativo que requieren de la colaboración de otros.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.

Aplicación de técnicas de comunicación escrita y efectiva en las relaciones profesionales

- Identificación características del lenguaje y aspectos lingüísticos relevantes en redacción de textos.
- Descripción de los medios, herramientas y normas ortográficas en la redacción de textos breves.
- Diferenciación de formatos tipográficos y trazados de letras a representar o rotular.
- Redacción de textos sencillos, aplicando técnicas de comunicación y rotulación de documentos, adaptando los formatos y el lenguaje.
- Diferenciación entre procesos de información, de comunicación, y los elementos que intervienen.
- Descripción de las habilidades a utilizar en la escucha efectiva y los errores mas comunes.
- Definición y aplicación de estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas, justificando las mismas.
- Realización de peticiones o solicitud aclaraciones y expresión de críticas, a un miembro del supuesto grupo, dando muestras de asumir críticas, mostrando signos de comportamiento positivo.
- Realización de defensa de opiniones ante un grupo de trabajo que no comparte el punto de vista.



Confección y transmisión de documentación interna, asegurando la recepción de la misma.

- Identificación de los distintos procedimientos de transmisión interna de documentación en las organizaciones
- Descripción de las estrategias y actitudes personales y profesionales adecuadas para la aclaración y resolución de incidencias en la entrega personal de documentos.
- Valoración de la importancia e interpretación del contenido en la entrega de la documentación en el plazo, procedimiento y formato establecidos.
- Descripción de la estructura y funciones de las utilidades de mensajería informática interna.
- Comprobación de la entrega de documentos en cuanto al destinatario y el plazo aplicando si fuera necesario, técnicas de aclaración y/ resolución de incidencias.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Adopción de criterios de seguridad en la entrega de la documentación.
- Adjuntado del documento, envío del mensaje y comprobación de la recepción.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.

Aplicación de técnicas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto

- Descripción de conflictos y causas más habituales que suelen surgir en relaciones profesionales.
- Descripción de pautas de comportamiento verbal y no verbal que ponen de manifiesto el control sobre las propias emociones.
- Justificación de la importancia de actuación personal en el tratamiento de situaciones de conflicto.
- Proposición de pautas de actuación para el tratamiento de las situaciones de conflicto.
- Presentación clara y ordenada, del propio punto de vista.
- Indagación y proposición de alternativas a través de preguntas y con expresiones empáticas.

Utilización de técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática

- Descripción de técnicas básicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas
- Diferenciación de los distintos tipos de tratamientos según las características de los interlocutores.
- Manejo de las funciones básicas de los equipos de telefonía.
- Realización de todo el proceso de una conversación telefónica y telemática, proyectando la imagen corporativa.

Organización de empresas y entidades públicas

- Fundamentos y áreas funcionales básicos de las organizaciones.
- La organización en la empresa: Departamentos, tipología y características.
- La organización y fundamentos básicos del Estado y de la Unión Europea.
- Organigramas elementales de organizaciones privadas y públicas: Tipología, funciones y tipos.

Información y documentación en las organizaciones

- Actitud personal y profesional en la recepción de instrucciones de trabajo.
- Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación
- Procedimientos internos para la transmisión de la información y documentación.
- Utilidades de la mensajería informática en la transmisión de documentos.
- La entrega personal de documentos: El feed-back y la escucha efectiva.
- La comunicación asertiva. Confidencialidad, seguridad y custodia en la transmisión.

Actuación personal y profesional en la realización de las actividades de apoyo administrativo

- Trabajar con otros en las actividades de apoyo administrativo.
- Factores que modifican la dinámica de un grupo de trabajo. Nivel de tarea, nivel de relación.
- Trabajo en equipo en la realización de actividades de apoyo administrativo en una organización: El espíritu de equipo y la sinergia.
- Caracterización de la profesionalidad: Ética personal y profesional en las actividades de apoyo administrativo.



Actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos

- Organización y formas de trabajo en un contexto profesional en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos.
- Concepto de trabajo en equipo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: El espíritu de equipo y la sinergia.
- Parámetros de la actuación profesional en la actividad de grabación de datos: Indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales..
- Caracterización de la profesionalidad: Ética personal y profesional en el entorno de trabajo.

Comunicación escrita.

- Documentos de información interna: Avisos, rótulos, otros. Características.
- Selección de tipologías de letras y texto para mensajes breves: Tipografía, fuente, trazado.
- Textos y letras: Modelos estándar de papel, instrumentos de rotulación, técnicas básicas.

Procesos de comunicación efectiva en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información

- Estructura organizativa empresarial: Horizontal, vertical y transversal.
- Flujos de comunicación: Elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- Pautas de comunicación e imagen corporativa.
- Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: El feed-back y la escucha efectiva.
- Escucha empática y efectiva. Actitudes, comportamientos y señales de escucha.
- Identificación de dificultades/ barreras y soluciones para la comunicación en la realización de actividades de recepción y transmisión de información.

Pautas básicas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales.

- Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo. Conflictos relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones.
- Control emocional: Comportamientos y señales básicas.

Comunicación socio-profesional presencial, telefónica y telemática

- La comunicación oral: Técnicas básicas de comunicación oral y habilidades sociales.
- Criterios de calidad en el tratamiento de la información al cliente, proveedor o interlocutor.
- Comunicaciones en oficinas y organizaciones públicas y privadas: Identificación, transmisión y/o recepción y despedida.
- Comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial: Habilidades, signos y señales.
- Formulas básicas de escucha activa en la comprobación y comparación de comunicaciones.
- Proceso de comunicación telefónica y telemática: La expresión verbal y no verbal, partes intervinientes.
- Medios y equipos telefónicos: Tipos y usos más habituales.
- Componentes de la atención telefónica: Voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros.
- Protocolos de tratamiento adecuados.
- Modelos básicos de comunicación telefónica y telemática: Barreras y dificultades en la transmisión de la información.

NÚCLEO COMPETENCIAL 3: GESTION INFORMATICA DE DATOS Y TEXTOS

Realización de operaciones auxiliares de archivo informático en condiciones de seguridad y confidencialidad

- Identificación de las funciones básicas y prestaciones de un sistema operativo en un entorno de red, en la gestión de archivos y carpetas.
- Utilización de software para guardar y localizar documentos de forma organizada y accesible.
- Utilización de los programas antivirus, justificando su uso.
- Creación y modificación de carpetas identificándolas para permitir su localización y recuperación.
- Selección de los archivos y documentos y realización de copias y movimientos de archivo.
- Establecimiento de contraseñas de archivos, argumentando la necesidad de su realización.



- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Realización de búsquedas de archivos y/o carpetas de forma rápida y precisa.
- Realización de copias de seguridad.
- Eliminación de carpetas y archivos.
- Identificación de funciones básicas y objetos de una base de datos, características y utilidades.
- Descripción de las prestaciones fundamentales de la aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.
- Realización de las operaciones de apertura y cierre de una base de datos, introduciendo registros, modificaciones, altas y bajas.
- Filtración y organización de la información según las instrucciones facilitadas.
- Obtención de los datos o información requerida a partir de consultas sencillas.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Impresión de tablas, consultas e informes.

Aplicación de criterios previos para trabajar en condiciones de calidad y seguridad en la introducción de datos y textos.

- Identificación de distintos factores de optimización de recursos –planificación del tiempo, organización, limpieza,
- Identificación de los recursos y procedimientos de adaptación de los diferentes materiales y elementos ambientales que mitigan la fatiga u otros riesgos.
- Precisión de los elementos, herramientas y espacios necesarios para la grabación de datos en terminales informáticos.
- Realización de las pruebas de funcionamiento y mantenimiento básico de los equipos informáticos.
- Programación de las actividades necesarias para el desarrollo de la grabación de datos.
- Identificación de modificaciones necesarias en materia de ergonomía ambiental y postural.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Descripción de los criterios de calidad en la actividad de grabación de datos.
- Descripción de pautas de actuación personal para la integración en el grupo de trabajo.
- Identificación de las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse en función del grado de autonomía de cada miembro.
- Explicación de los conceptos, normas de calidad y control de la documentación y confidencialidad aplicables a los trabajos de grabación de datos.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.

Introducción de datos y textos.

- Identificación de la composición y estructura de un teclado extendido.
- Precisión correcta de las funciones de puesta en marcha del terminal informático.
- Descripción de la técnica mecanográfica.
- Descripción del funcionamiento de las teclas auxiliares: Mayúsculas, signos ortográficos, numéricos, interrogativos y admirativos, tabuladores y teclados numéricos u otras.
- Transcripción de textos complejos propuestos y notas tomadas al dictado, con rapidez, precisión.
- Utilización con precisión y rapidez la línea dominante, las líneas inferiores y superiores, caracteres de función y teclas auxiliares.
- Comprobación de la destreza suficiente para alcanzar entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto con un nivel de error máximo del cinco por ciento.
- Identificación de la composición y estructura de un teclado numérico.
- Descripción de tablas de datos numéricos con rapidez, precisión.
- Descripción de las actividades necesarias para la verificación de datos.
- Explicación de los elementos y recursos básicos de la localización y modificación de errores .
- Identificación de las herramientas y signos estandarizados disponibles para corrección de errores.
- Explicación de las reglas de uso ortográfico, así como, la división de palabras al final de renglón.
- Comprobación de que la reproducción del documento coincide con el original escrito o volcado.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Registro del documento, una vez corregido, a través de los medios informáticos o documentales, asegurando la confidencialidad de los mismos.



- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.

Realización de operaciones básicas de tratamientos textos.

- Identificación de las funciones básicas, prestaciones y procedimientos simples de los procesadores de textos y autoedición.
- Identificación de las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad.
- Apertura y cierre de procesadores de texto.
- Grabación de documentos en el formato y dirección facilitados.
- Configuración de las distintas páginas del documento.
- Transcripción de los documentos, aplicando los formatos y estilos de texto.
- Localización y corrección de errores al introducir la información, manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación.
- Integración de objetos simples en el texto, en el lugar y forma adecuados.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Configuración de las diferentes opciones de impresión de los documentos según instrucciones.
- Realización de la impresión de los documentos transcritos.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.

Realización de operaciones básicas de tratamientos de datos con aplicaciones informáticas.

- Descripción de utilidades y funciones básicas de un programa de presentaciones gráficas.
- Descripción de las aplicaciones de presentación gráfica en función de los resultados finales.
- Utilización del formato más adecuado a cada tipo de información.
- Introducción, eliminación y modificación de datos, gráficos y otros objetos en presentaciones.
- Impresión de las presentaciones configurando las diferentes opciones en función de la información.
- Gestión de las funciones y utilidades de aplicaciones de presentación gráfica.
- Identificación de funciones básicas, prestaciones y procedimientos simples de la hoja de cálculo.
- Diferenciación del uso de los diferentes formatos que se dan en una hoja de cálculo.
- Identificación de los elementos que integran los distintos tipos de representación gráfica.
- Identificación de los diferentes criterios de ordenación y filtrado de datos.
- Apertura y cierre de hojas de cálculo.
- Agrupación de hojas de cálculo por el contenido de sus datos en libros.
- Grabado de la hoja de cálculo en el formato y dirección facilitados.
- Aplicación de fórmulas y funciones sencillas en las celdas, comprobando su funcionamiento.
- Confección de gráficos sencillos a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el formato adecuado.
- Clasificación y filtración de los datos incluidos en una hoja de cálculo aplicando los criterios requeridos, justificando el criterio elegido.

Gestión de tesorería con aplicaciones informáticas.

- Utilización de hojas de cálculo en la gestión financiera.

Realización de operaciones básicas de tesorería a través de aplicaciones informáticas

- Descripción de las características de los libros registro de los medios de pago.
- Identificación de las funciones de las aplicaciones informáticas de gestión financiera on line.
- Establecimiento en cada caso, de las posibilidades de presentación convencional y/o telemática del pago, en un caso supuesto de pago a un organismo público, según instrucciones recibidas.
- Identificación del documento fiscal o mercantil a cumplimentar, convencional y/o telemático.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Realización de anotaciones correspondientes a movimientos en forma convencional e informática.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Cumplimentación de todo tipo de documentos de cobro, pago y caja a través de internet y de aplicaciones informáticas.



Utilización de aplicaciones informáticas de gestión comercial, almacén y/o facturación

- Identificación de las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones para gestión de ventas, existencias o similares.
- Definición de los archivos de parámetros –IVA, descuentos, bonificaciones, otros–, en una aplicación informática.
- Registro de altas, bajas y modificaciones en los archivos de clientes, proveedores y productos.
- Registro de las compras y facturas realizadas.
- Identificación de las informaciones significativas de los informes de ventas.
- Identificación de la información proporcionada de clientes, productos, etc.
- Obtención de formularios sencillos, con información de clientes e informes de venta.
- Realización de copias de seguridad de la información introducida en la aplicación informática, según instrucciones recibidas.
- Definición de los archivos de parámetro –stock óptimo, stock mínimo, otros–, a través de una aplicación.
- Realización del registro de los movimientos de existencias y obtención del inventario.

Utilización básica del sistema operativo

- Identificación y explicación de la función de los elementos básicos ("hardware" y "software").
- Descripción de procedimientos generales de operación en un sistema en red.
- Identificación mediante un examen del sistema básico de los equipos, sus funciones, el sistema operativo de las estaciones de trabajo y el sistema operativo de red.
- Utilización adecuadamente las funciones básicas del sistema operativo, argumentando las ventajas respecto a otros sistemas, según instrucciones recibidas.
- Explicación del esquema de seguridad y confidencialidad de la información que proporciona el sistema operativo de red, identificando el programa de cortafuegos y el antivirus.
- Utilización y explicación de los comandos básicos de la operación en red y su función.
- Descripción de las variables básicas de entorno de operación en red, identificando los ficheros de configuración más importantes y sus funciones elementales.
- Ejecución de funciones básicas de usuario tales como: conexión/desconexión, optimización del espacio de almacenamiento, utilización periféricos, comunicación y conexión con otros sistemas.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.

Utilización de los servicios de red

- Identificación de los diferentes tipos de buscadores argumentando sus ventajas e inconvenientes.
- Realización de búsquedas aplicando los criterios de restricción adecuados.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Utilización adecuada de la información
- Registro y grabado de la información utilizada.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.

Utilización del correo electrónico en tareas rutinarias

- Realización de la apertura de la aplicación de correo electrónico.
- Identificación de el/los emisor/es y el contenido y de el/los destinatarios y el contenido.
- Lectura y/o redacción del mensaje.
- Canalización de la información a la todos los implicados, realizando el envío del mismo.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Comprobación de la recepción del mensaje.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Utilización de las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico, justificando cada una, dentro de su ámbito de actuación.
- Impresión y archivo de los mensajes de correo.

Conexión y funcionamiento operativo del equipamiento informático

- Componentes y periféricos de los equipamientos informáticos.
- Conectores del equipamiento informático.
- Tipos de consumibles en los equipamientos informáticos.



Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales

- Tipos de mantenimiento de diversos terminales informáticos.
- Postura corporal ante el terminal informático: Prevención de vicios posturales y tensiones. Posición de los brazos, muñecas y manos.
- Riesgos laborales derivados de la grabación de datos: Adaptación ergonómica de las herramientas y espacios de trabajo.

Técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos

- Técnica mecanográfica: Colocación de los dedos. Filas superior, inferior y dominante.
- Destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión.
- Funcionamiento de un terminal informático: Composición y estructura del teclado extendido. Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos. Corrección de errores.

Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales informáticos

- Técnica mecanográfica: Colocación de los dedos.
- Destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión.
- Funcionamiento de un terminal informático: Composición y estructura del teclado numérico. Teclas de funciones y de movimiento del cursor: Corrección de errores.

Técnicas de corrección y aseguramiento de resultados

- Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas.
- Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.
- Siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas.
- Signos de puntuación. División de palabras.
- Motivación a la calidad: Diferentes formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad.

Documentos con procesadores de texto

- Estructura y funciones de un procesador de texto.
- Gestión de documentos en procesadores de textos.
- Aplicación de formato a documentos.
- Utilización de plantillas.
- Edición de textos y tablas.
- Inserción de objetos. Configuración e impresión de textos.

Presentación gráfica con aplicaciones informáticas

- Estructura y funciones de la aplicación.
- Gestión de presentaciones gráficas.
- Inserción de objetos.
- Configuración e impresión de presentaciones gráficas.

Documentación con hojas de cálculo

- Estructura y funciones de una hoja de cálculo.
- Gestión de documentos de hojas de cálculo.
- Hojas de cálculo o aplicaciones informáticas de gestión de inventarios en operación básicas de registro y control de material y equipos de oficina.

Información en bases de datos

- Estructura y funciones de una base de datos.
- Búsquedas sencillas de datos.
- Configuración e impresión de informes.

Operaciones de compra y venta a través de aplicaciones informáticas de gestión

- Aplicaciones de gestión de relación con clientes –CRM–: Actualización de ficheros de clientes, proveedores, productos, agentes de venta, otros. Búsquedas. Acciones de fidelización. Obtención de informes relacionados.



- Aplicaciones informáticas de facturación: generación de presupuestos, pedidos, albaranes, facturas. Enlaces con aplicaciones de contabilidad. Obtención de informes relacionados.

Sistemas operativos habituales

- Herramientas de recuperación de la información, archivos o carpetas.
- Intercambio de información: Intercambio estático, incrustar y vincular.
- Procedimientos de seguridad, integridad y protección de información: Copias de seguridad y mecanismos alternativos.
- Software de digitalización de documentos.

Sistemas operativos

- Funciones básicas de un sistema operativo.
- Sistemas operativos monousuario y multiusuario.
- Entornos de usuario.

Internet y Navegadores

- Internet.
- Utilidades de los navegadores.
- Descarga e instalación de aplicaciones, programas y utilidades a través de la red.
- Compresión y descompresión de archivos.
- Buscadores de información.
- Importación de información.

El correo y la agenda electrónica

- Utilidades.

NÚCLEO COMPETENCIAL 4: GESTION ADMINISTRATIVA COMERCIAL

Aplicación de métodos de control de existencias

- Diferenciación de los diferentes tipos de existencias habituales en empresas comerciales.
- Diferenciación de los tipos de embalajes y envases en función de los productos.
- Descripción de los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- Aplicación del método de control de existencias indicado, en un caso práctico de compra-venta.
- Cálculo del importe del saldo de existencias teniendo en cuenta el coste del producto, el IVA, los márgenes comerciales y otros gastos, dentro de su nivel de responsabilidad.

Confección de documentos básicos asociados las operaciones de compra-venta

- Descripción de los documentos básicos de las operaciones de compraventa.
- Precisión de las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables.
- Conocimiento y manejo de conceptos de interés comercial, descuento, margen, precio de coste del producto, precio de compra, precio de venta, porcentaje de IVA, corretajes, comisiones.
- Identificación de los distintos métodos para calcular el precio final de venta.
- Cálculo del precio final de venta de acuerdo con los márgenes proporcionados.
- Valoración de la incidencia en el precio final de distintas promociones.
- Elaboración de los albaranes incorporando –cantidades, conceptos, importes, otros –, a través de una aplicación informática.
- Cálculo correcto del importe total del precio unitario y total de compra o venta.
- Confección de facturas, teniendo en cuenta los descuentos, el tipo de IVA y el sistema de pago o cobro.

Realización de cálculos simples en la gestión de tesorería bajo la supervisión de un superior

- Diferenciación entre el concepto de interés simple y compuesto.
- Determinación de la capitalización simple o compuesta, argumentando su utilización.
- Cálculo de los intereses producidos en cada una de las operaciones.
- Identificación del concepto de descuento de efectos.



- Cálculo del descuento correspondiente a la operación.
- Cálculo de las comisiones bancarias de acuerdo con la información suministrada.
- Confección de la documentación bancaria básica, correspondiente a la remesa de efectos.
- Precisión de los conceptos de cuenta corriente y cuenta de crédito.
- Cumplimentación de los movimientos de la cuenta corriente en los documentos establecidos.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Liquidación de la cuenta corriente por los procedimientos establecidos.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.

Utilización de los documentos de cobro y pago más usuales

- Descripción e identificación de las características y el contenido de los distintos documentos de cobro y pago mercantiles –letra de cambio, cheque, pagaré, recibo y transferencia.
- Descripción de las características y finalidad del factoring, del confirming, y de la gestión de efectos, justificando la elección de uno u otro.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Identificación bajo instrucciones recibidas, de los documentos de auto-liquidación, vencimiento y periodos de los tributos y documentos fiscales, que se liquiden por este método.
- Identificación del documento, precisión de la normativa que la regula, y contenido de sus apartados, en un supuesto práctico de tramitación de impuestos.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Cumplimentación de libros de caja y bancos, bajo la supervisión de un superior y dentro de su nivel de responsabilidad.

Desarrollo de operaciones con medios de pago básicos

- Formulación de los procedimientos básicos para el cálculo de importes relacionados con operaciones de tesorería sencillas.
- Verificación de cálculos y elaboración de estadillos de importes y justificantes de cobro y pago.
- Descripción de la normativa básica que regula los medios de pago más habituales.
- Utilización de dinero simulado en operaciones al contado realizando los cálculos necesarios.
- Realizar el cuadro de las operaciones propuestas.
- Cumplimentación de todo tipo de documentos de cobro, pago y caja.

Normativa mercantil y fiscal en las operaciones de compraventa

- Legislación mercantil básica.
- Legislación fiscal básica.
- Ley del IVA: concepto y regímenes de IVA, tipos impositivos.
- Cumplimentación de los modelos de liquidación de IVA.

Almacenamiento y gestión de stocks e inventarios

- Procedimientos de organización del almacenamiento de productos.
- Sistemas de almacenaje.
- El embalaje, envasado y etiquetado.
- Análisis de la rotación y ubicación de existencias.
- Sistemas de gestión de existencias: convencional e informático.
- Tratamiento de las pérdidas y obsolescencia de los productos almacenados.
- Control de calidad.

Procedimientos administrativos de compraventa

- Cálculo comercial en las operaciones de compra y venta: precio de coste, portes, embalajes, envases, corretajes, IVA, descuento comercial, precio de venta.
- Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa: Presupuesto. Propuesta de pedido. Albaranes o notas de entrega. Facturas. Carta-porte.

Operaciones básicas de cobros y pagos

- Operaciones básicas de cobro y pago: Funciones, características y técnicas de gestión.
- Medios de pago: Tarjetas de crédito, de débito, monedero electrónico y otros medios análogos.



- Modelos de documentos de cobro y pago, convencionales o telemáticos: Recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio.
- Documentación básica correspondiente a operaciones de tesorería, libros de caja y bancos.
- Impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos.
- Procedimientos de cuadro de caja.

Documentos de cobro y pago, y registros de tesorería

- Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática: Recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio.
- Operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos: factoring, confirming, gestión de efectos.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Tarjetas de crédito, de débito, y monedero electrónico.
- Gestión de tesorería a través de banca on line.

Gestión de tesorería

- Cálculo del interés simple y compuesto en operaciones básicas.
- Cálculo de descuento simple.
- Cuentas corrientes: liquidación y cálculo de intereses.
- Cálculos en cuentas y operaciones de crédito.
- Cálculo de comisiones bancarias.

NÚCLEO COMPETENCIAL 5: ATENCIÓN AL CLIENTE

Realización de los procesos de comunicación y atención básica al cliente.

- Descripción de las funciones básicas en un departamento comercial y/o facturación.
- Identificación de procedimientos de comunicación comercial en las operaciones de compraventa.
- Descripción de los canales de comunicación comerciales, ventajas e inconvenientes de cada uno.
- Identificación de las fases de un proceso de venta y de atención al cliente.
- Identificación de tipos de motivaciones habituales del cliente ante compra de productos o servicios
- Adaptación de las técnicas de venta al medio de comunicación.
- Justificación del soporte de comunicación más apropiado para obtener información del cliente.
- Transmisión de la información con claridad y precisión, de forma presencial, telefónica o telemática.
- Identificación de la tipología del cliente y sus necesidades de compra, realizando las preguntas oportunas, a través de las herramientas informáticas de gestión de clientes.
- Descripción de las características del producto o servicio, argumentando ventajas y adecuación a las necesidades del cliente.

Recepcionamiento al cliente facilitando su estancia mediante su acomodamiento.

- Descripción del protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en una organización.
- Identificación del interlocutor aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad.
- Descripción de la situación de la recepción dentro de la estructura de una organización.
- Identificación de las fases en el proceso de recepción de visitas.
- Establecimiento de la adecuada disposición del espacio de acogida y los materiales auxiliares.
- Detección de los materiales auxiliares convenientes y su disposición en el espacio de acogida.
- Aplicación de las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección.
- Identificación del visitante, la información solicitada y el objeto de la visita.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Recepción al visitante interno o externo
- Funciones de las relaciones públicas en la organización.
- Aplicación de la empatía e identificación.
- Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.



Realización de los procesos de post-venta complementarios

- Descripción de las fases de un proceso post-venta .
- Identificación de los productos y/o servicios que precisan de un seguimiento y servicio postventa.
- Descripción y explicación de las técnicas e instrumentos básicos de fidelización de clientes.
- Elaboración de documentos adecuados a cada acción de fidelización, en función de su finalidad.
- Descripción del proceso que debe seguir una reclamación.
- Identificación de la documentación utilizada para recoger una reclamación.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Recogida y escucha de la queja o reclamación del cliente , en un supuesto caso simulado.
- Definición de la naturaleza y el contexto de la queja o reclamación.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Delimitación de la capacidad personal para su resolución.
- Formalización por escrito de la reclamación.

Atención al cliente

- El departamento comercial. Las necesidades y los gustos del cliente.
- Perfil psicológico de los distintos clientes.
- Criterios de calidad en la atención al cliente.

Atención al visitante

- Comunicaciones en la recepción: acogida, identificación, gestión, despedida.
- La recepción, formulación y gestión de incidencias básicas.
- Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.

Comunicación comercial en los procesos de venta

- El proceso de compraventa: aspectos básicos de la compra y la venta.
- Identificación de la comunicación en la venta: Fases y problemas.
- Argumentación comercial y tratamiento de objeciones.
- La venta telefónica, por catálogo, televenta, internet.

Servicios postventa y de reclamaciones

- Seguimiento comercial.
- Gestión del seguimiento de clientes: procedimientos postventa, instrumentos y trámites.
- Instrumentos de fidelización.
- Quejas y reclamaciones. Concepto y características.
- Procedimiento de recogida de reclamaciones y quejas, presenciales y no presenciales.
-



ANEXO IV: INTERRELACIÓN DE CONTENIDOS

A. NECESIDADES significativas de los módulos específicos de dominar determinados conocimientos de los módulos de carácter general

No se debe interpretar, pues no es el objetivo de este anexo, establecer TODAS las necesidades o, en su caso, oportunidades, de formación de base para cursar con aprovechamiento la formación específica. Se aportan aquellas necesidades que se entienden significativas porque forman parte de la competencia profesional.

En definitiva, que aparezcan cuadros sin rellenar simplemente significa que serán las profesoras y/o los profesores en equipo quienes los irán rellenando con su experiencia y día a día en la impartición del Programa.

Por último, las necesidades de formación de base se han asociado al conjunto de unidades de competencia, excepto cuando alguna de ellas precise una formación de base concreta.

	Comunicación Lingüística	Ciencias sociales	Educación para la ciudadanía
Gestión administrativa básica	Capacidad en: LA LENGUA EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES <ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de textos, al cotejar documentos, clasificar y archivar. - Tipos de textos mas habituales, en el tratamiento informatizado de los mismos. 	Capacidad en: GEOGRAFIA <ul style="list-style-type: none"> - Problemas medioambientales en las ciudades. - Distintos tipos de contaminación existentes. - La sostenibilidad 	
Comunicación y apoyo administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - El registro. - La ortografía del texto y distribución de párrafos. - Reglas sociocomunicativas y turnos de palabra. - Evaluación y corrección de las propias producciones. LA LENGUA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES <ul style="list-style-type: none"> - Utilización de la lengua oral y escrita, como forma de comunicación en el ámbito laboral. 		Capacidad en: UN MUNDO DIVERSO <ul style="list-style-type: none"> - Diversidad, diferencia, igualdad de derechos, para resolver conflictos laborales, que se presentan. - Habilidades sociales para la convivencia en el trabajo. - Prejuicios sociales, racistas y xenófobos - Modelos de convivencia.
Gestión informática de datos y textos			
Gestión administrativa comercial	LA LENGUA EN EL APRENDIZAJE <ul style="list-style-type: none"> - Comprensión y elaboración de textos orales y escritos, elaboración de resúmenes, en todo el ámbito de la 	Capacidad en: GEOGRAFIA <ul style="list-style-type: none"> - Las actividades económicas en España y en el País Vasco 	
Atención al cliente		Capacidad en:	Capacidad en:



	<p>comunicación interna.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Producción de textos en el ámbito laboral y los tipos de textos más habituales y sus partes a la hora de redactar un informe, de manera convencional o informática. - Búsqueda de información a través de las nuevas tecnologías (internet, multimedia ...) - Análisis de textos. 	<p>GEOGRAFIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - La población vasca, española y europea. 	<p>SOCIEDAD Y CONVIVENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rasgos básicos de la sociedad <p>UN MUNDO DIVERSO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Igualdad de derechos. - Diversidad, diferencia y desigualdad. - Prejuicios sociales, racistas y xenófobos
--	--	--	---

	Matemáticas	Ciencias naturales	Tecnología
Gestión administrativa básica	<p>Capacidad en:</p> <p>CALCULO NUMERICO Y ALGEBRAICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar cálculos de descuentos e impuestos. - Operaciones con números (sumas, restas ...) 	<p>Capacidad en:</p> <p>LOS SERES VIVOS Y SU ENTORNO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Influencia de las actividades humanas en el entorno, a la hora de reciclar los materiales utilizados en equipos de reprografía o diverso material de oficina. <p>LA ENERGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formas de energía y alimentación de equipos. - Conservación y ahorro de energía. - Sostenibilidad. 	
Comunicación y apoyo administrativo			
Gestión informática de datos y textos	<p>Capacidad en:</p> <p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gráficos, operaciones con tablas de datos y hojas de cálculo. - Estudio intuitivo de las gráficas de funciones de diversos fenómenos. - Cálculo de parámetros estadísticos. <p>ESTADISTICA Y PROBABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribuciones y gráficos estadísticos, medias y medianas. - Gráficos estadísticos. <p>GEOMETRIA Y MEDIDA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordenadas cartesianas en el plano y en 	<p>Capacidad en:</p> <p>LA ENERGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formas de energía y alimentación de equipos. - Conservación y ahorro de energía. - Sostenibilidad. 	<p>Capacidad en:</p> <p>COMO FUNCIONAN LAS COSAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Circuitos y componentes electrónicos de los ordenadores y equipos de reprografía. <p>LA ACTIVIDAD TECNICA Y SUS MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución de la tecnología. - Entornos tecnológicos.



	el espacio. – Sistemas de referencia. – Perpendicularidad y paralelismo en los gráficos.		
Gestión administrativa comercial	Capacidad en: CALCULO NUMERICO Y ALGEBRAICO – Realizar cálculos de descuentos e impuestos. – Operaciones con números (sumas, restas) – Cálculo de porcentajes		
Atención al cliente			

B. ACTIVIDADES de enseñanza-aprendizaje de formación de base CONTEXTUALIZADAS

Para el profesorado impartidor de los módulos de formación de base las necesidades de estas materias por el profesorado de formación específica es una oportunidad para contextualizar sus explicaciones, problemas y ejercicios, es decir, sus actividades de enseñanza-aprendizaje, pues el alumnado identifica su significado y funcionalidad (El para qué sirve)

Como en el apartado anterior se aportan solamente unos ejemplos.

	Matemáticas	Ciencias naturales	Tecnología
Gestión administrativa básica		En algunas de las operaciones relativas al mantenimiento de equipos de reprografía, sería interesante trabajar este ámbito, especialmente en lo relativo a la sostenibilidad, el reciclaje y el respeto al medio ambiente. Ejercicio de ciencias naturales 1	
Comunicación y apoyo administrativo			
Gestión informática de datos y textos			Este núcleo eminentemente informático, se van a poder contextualizar contenidos de tipo tecnológico, en cuanto a evolución de los equipos, su funcionamiento, sus partes y los materiales. Ejercicio de tecnología 1
Gestión administrativa comercial	Para la impartición de este núcleo, resulta fundamental el cálculo numérico, a la hora de aplicar descuentos, impuestos, intereses, etc.		



	Ejercicio de matemáticas 1		
Atención al cliente			

	Comunicación Lingüística	Ciencias sociales	Educación para la ciudadanía
Gestión administrativa básica			
Comunicación y apoyo administrativo	Las relaciones interprofesionales e interpersonales que se desarrollan en una oficina, vendrán avaladas por una correcta comunicación lingüística y una correcta interpretación de comunicaciones orales y escritas. Ejercicio de comunicación lingüística 2		
Gestión informática de datos y textos			
Gestión administrativa comercial			
Atención al cliente	En este tipo de actividades, se puede practicar, todo el ámbito de la comunicación lingüística, tanto de forma oral como escrita. Ejercicio de comunicación lingüística 1.	Se puede trabajar teniendo en cuenta la procedencia de los interlocutores, aspectos relativos a su entorno geográfico, actividades económicas más representativas, etc. Ejercicio de ciencias sociales 1	

Ejercicio matemáticas 1

Confecciona una factura a un cliente, teniendo en cuenta que la base imponible de las compras realizadas en el último mes es de 3.800€. Aplica los descuentos según los baremos establecidos por volumen de compras, (+1.000 € -5% , +2.000 € -7% y + 3.000 € -12%). Aplica los impuestos pertinentes a los que obliga la ley según el tipo de servicio o producto (TIPO DE IVA). Además calcula la cuota a pagar que resultaría de aplazar el pago en 6 meses, teniendo en cuenta que el tipo de interés es del 3,5%.

Ejercicio comunicación lingüística 1

Completa el registro de una incidencia detectada por un cliente al enviarle de forma equivocada el importe de una factura, utilizando los documentos adecuados y volviendo a emitir la factura de manera correcta. Explica como le explicarías por teléfono lo ocurrido y lo que vas a hacer para solucionarlo utilizando técnicas de asertividad o empatía. Redacta además una carta pidiendo excusas por las posibles trastornos ocasionados.

Ejercicio comunicación lingüística 2



En una simulación de una conversación telefónica con un cliente en la que nos solicita poder hablar con el Gerente de la empresa, encontrándose este ausente en ese momento: atenderle correctamente, utilizando los recursos lingüísticos mas habituales en este tipo de conversaciones. Registrar el aviso en el impreso correspondiente a tal efecto (nota de aviso telefónico, block de notas, email), cumplimentando correctamente todos sus apartados (fecha, hora, teléfono de contacto) exponiendo con claridad el motivo de su llamada. Informar convenientemente a la persona responsable en su ausencia, si fuera necesario.

Ejercicio de ciencias sociales 1

En el caso de un cliente, cuya empresa radica en Cáceres, solicita a nuestra empresa cuya actividad es la venta de carne porcina, un pedido de 50 cerdos vivos.

Busca a través de internet, cual es su ubicación en un plano obteniendo las diferentes alternativas para el transporte de un pedido que nos solicita, determinando cual es el trayecto mas corto y el mas cómodo, indicando las provincias por las que se debe de pasar, las dificultades orográficas mas relevantes de cada ruta y la climatología prevista y que puedan afectar al transporte y su carga, indicándoselo al transportista en un informe de su ruta. Además obtén en una enciclopedia convencional o informática, los datos económicos de la región mas relevantes , en lo relativo al tipo de sector económico o productivo predominante en la misma y los datos relativos al sector ganadero porcino.

Ejercicio de ciencias naturales 1

Explica las actuaciones mas destacadas que realizarías al sustituir el toner gastado de una fotocopiadora y el cartucho de tinta de una impresora, argumentando o justificando las decisiones tomadas en torno al reciclaje de las mismas, los contenedores utilizados etc. y el impacto que su mala gestión tiene en el medio ambiente. Así mismo explica las funciones que los diversos aparatos de reprografía presentan, relativas al ahorro de energía. Explica las ventajas de trabajar con material ecológico (folios, tintas ...) y los diferentes usos que se pueden dar a algunos materiales ya utilizados en un departamento administrativo..

Ejercicio de tecnología 1

Explicar el funcionamiento de un scanner, las conexiones a diferentes equipos que se pueden realizar, su funciones básicas, los interruptores y como se generan los archivos.

Explica de manera sencilla, cual son los componente eléctricos básicos de un ordenador o una impresora y el voltaje e intensidad de la corriente necesaria para su uso.

Explica brevemente la evolución de los ordenadores desde hace unos años a esta parte, en cuanto a las prestaciones que aportan en el ámbito administrativo, enumerando sus ventajas



C. Actividades de enseñanza-aprendizaje de APOYO – SOPORTE a la formación de base

De indudable valor es solicitar, por parte de los impartidores de formación de base, actividades concretas para que apoyen sus explicaciones a los profesores de formación específica. A modo de ejemplos:

	Gestión administrativa básica	Comunicación y apoyo administrativo	Gestión informática de datos y textos	Gestión administrativa comercial	Atención al cliente
Matemáticas			Como soporte para explicar el bloque relacionado con las funciones, nos servirá de ayuda, la práctica desde el apartado relacionado con manejo de hojas de cálculo y aplicaciones informáticas de interpretación de gráficos o calcular la media y la mediana, para obtener un informe.	Como soporte para practicar cálculos con números enteros o fraccionados así como operaciones matemáticas, realizaremos facturas, presupuestos o pequeños controles de pagos/cobros de tesorería, aplicando descuentos, IVA, ...	
Ciencias naturales	Como soporte para comprender temas relacionados con la energía, el ahorro o influencia de la acción humana en el entorno, desde este núcleo practicaremos todo lo relacionado con el reciclaje y el respeto medioambiental, relacionado con la reproducción de documentos y la gestión del material y equipos de oficina (tintas, cartuchos, papel,...)				
Tecnología	Como soporte para comprender la evolución de la tecnología a lo largo de los años, conoceremos los equipos de reprografía mas habituales en una oficina (fotocopiadoras, scanner, ...), comparando con los métodos utilizados años atrás.		Como soporte para comprender la actividad, los entornos tecnológicos y los circuitos eléctricos, desde este ámbito se pueden trabajar aspectos, relativos a como funcionan los equipos informáticos, cuales son circuitos, voltajes, tipos de conexiones (serie/paralelo) que interruptores tienen y sus funciones.		
Comunicación lingüística	Como soporte para interpretar textos profesionales y sus	Como soporte para practicar la lengua en el aprendizaje,	Como soporte para la utilización de diferentes fuentes de	Como soporte para la producción de textos del ámbito	Como soporte para comprender la influencia de una buena



	partes, practicaremos la clasificación, registro y organización de documentos en ficheros en soporte convencional, interpretando cuales son los campos fundamentales de cada uno.	elaborando textos y resúmenes, practicarán situaciones reales de comunicación interna oral o escrita, escribiendo notas o avisos o rotulando.	documentación e al ámbito del aprendizaje, manejar las herramientas de internet o aplicaciones multimedia. También conocer la estructura de los textos a la hora de tratar textos con aplicaciones informáticas (WORD)	profesional y presentaciones, mediante la práctica de la gestión comercial, rellenando los diferentes documentos o comunicación que se generan o realizar un informe de ventas, ...	comunicación oral y escrita en al ámbito laboral, nos serviremos de simulaciones de atención y gestión de reclamaciones con clientes.
Ciencias sociales			Como soporte para explicar los diferentes espacios geográficos, mapas, orografía o el clima, utilizaremos algunas aplicaciones informáticas (internet, multimedia), para localizarlas y analizar la información mas relevantes.	Como soporte para explicar las diferentes actividades económicas en el Europa, España y el País Vasco, realizaremos facturas en las que se aplicarán impuestos diferentes según el país o región donde nos encontremos, tributando de forma diferente en cada una de ellas y cuales son las instituciones mas representativas y los aspectos relacionados con las finanzas o sobre legislación, son los mas destacables en cada zona.	
Educación para la ciudadanía		Como soporte para poder comprender aspectos como la discriminación, la igualdad de derechos, la convivencia o la resolución de conflictos, desde este ámbito es clave trabajarlos, ya que se abordan aspectos relacionados con la comunicación interna, apoyo, respeto, trabajo en equipo o conflictos, es decir, la convivencia en el ámbito laboral.			Como soporte para explicar la diversidad cultural y la globalización, desde este núcleo podremos practicar simulaciones de atención y seguimiento a clientes de diferentes culturas, raza o costumbres.



ANEXO V: APUNTES PARA UNA PROGRAMACIÓN

NÚCLEO COMPETENCIAL: GESTION ADMINISTRATIVA BASICA

Teniendo en cuenta que la competencia recogida en el núcleo es el eje vertebrador de la intervención educativa-formativa de la profesora o del profesor, se ha abordado la desagregación de dicho núcleo competencial.

Entre los criterios que se pueden utilizar, se ha decidido, en este caso, que el **objeto** sea el factor de desagregación, definiéndose las siguientes unidades de trabajo:

- Gestión básica de correspondencia y paquetería
- Gestión básica de material y equipos de oficina
- Gestión básica de documentos

En todo caso, las unidades resultantes de dicha desagregación tienen que facilitar situaciones y actividades de enseñanza-aprendizaje posibles, completas y significativas. Se quiere señalar que no están numeradas para llamar la atención de que no obedecen a ningún tipo de secuenciación. Es más, determinadas actividades de enseñanza-aprendizaje, como posteriormente se verá, tienen un cierto carácter transversal a las unidades de trabajo.

El siguiente paso será establecer los **objetivos** para cada una de las unidades de trabajo definidas. Se debe acudir al apartado 1B del Perfil y coger aquellas competencias profesionales que hacen referencia al núcleo, adaptándolas a las características particulares del núcleo competencial a definir, en este caso:

- Realizar y organizar la correspondencia, interna y externa, convencional o electrónica, y de la paquetería, así como los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución y garantizando su existencia constante.
- Cotejar y registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización.
- Archivar, traspasar, expurgar y acceder a la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos, de manera que se permita una búsqueda rápida.
- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas y realizar labores básicas de encuadernado funcional –grapado, encanutado, otros–, y escaneado.

Y, lógicamente, adaptarlas y distribuirlas en las unidades de trabajo:¹⁸

UT: Gestión de correspondencia y paquetería

- Registrar, clasificar y organizar la correspondencia, interna y externa, de manera convencional, así como de la paquetería, gestionando su distribución.
- Utilizar los métodos y manejar los equipos habituales, de envío y recepción de correspondencia, rellenando la documentación que se genera.

¹⁸ Los objetivos definidos para cada una de las unidades de trabajo de este núcleo competencial se reflejan en el **apartado A** de este anexo



- Realizar el empaquetado y embalado de documentos o materiales, para su envío, valorándolos económicamente.
- Realizar operaciones de ensobrado, doblado, sellado, etiquetado, ... de la correspondencia.

UT: Gestión de material y equipos de oficina

- Organizar y suministrar los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución y garantizando su existencia constante.
- Mantener permanentemente actualizadas las fichas de materiales de oficina, para el correcto aprovisionamiento.
- Realizar pedidos de materiales y consumibles, rellenando la documentación mas comúnmente utilizada.
- Realizar la limpieza y mantenimiento básico de los equipos de reproducción, sustituyendo los consumibles, detectando y resolviendo pequeñas anomalías de su funcionamiento, para mantenerlos operativos.

UT: Gestión de documentos

- Cotejar , clasificar y registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización, de manera convencional.
- Archivar, traspasar, expurgar y acceder a la documentación, en soporte convencional, introduciendo los códigos precisos, de manera que se permita una búsqueda rápida.
- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas y realizar labores básicas de encuadernado funcional –grapado, encanutado, otros–, y escaneado.

El siguiente paso ha sido la concreción de los contenidos que se van a trabajar en esta unidad. Se ha acudido a la redistribución de contenidos correspondientes (ver anexo III) y tomado aquellos que se relacionan con el objetivo a lograr, lógicamente adaptando o completando sus descripciones. Así por ejemplo, para la primera unidad de trabajo:

Desarrollo de la operativa básica de recepción, clasificación y distribución de paquetería y correo convencional

- Descripción de los tipos fundamentales de comunicaciones escritas, internas y externas, comunes en organizaciones, especificando su función y elementos.
- Identificación y determinación de los distintos medios para realizar el envío de la correspondencia y paquetería, y de su coste y tiempo de envío, justificando el procedimiento elegido.
- Identificación de los elementos significativos y relevantes para el registro y envío de correspondencia y paquetería tanto recibida como expedida.
- Aplicación de técnicas para la recepción, clasificación y distribución de paquetería y correo convencional.
- Definición del destinatario, y los medios y procedimientos para su distribución, en las comunicaciones internas y en la correspondencia recibida del exterior.
- Aplicación de los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior, justificando la toma de decisiones.
- Realización de embalajes o empaquetados adecuados para la documentación entregada.

Correspondencia y paquetería interna y externa

- Canales y medios de comunicación en empresas y organismos oficiales tipo.
- Servicios de correos y mensajería: Características, funciones, productos, servicios y tarifas.
- Embalaje y empaquetado básico: Materiales y técnicas.
- Procedimientos básicos en registros públicos.

Para la segunda unidad de trabajo:

Aplicación de procedimientos de control de existencias de documentación, material y equipo de oficina, así como su mantenimiento

- Descripción de las funciones básicas de los inventarios de material y equipos de oficina.



- Descripción de los procedimientos habituales de recepción, registro, almacenamiento y entrega de documentación, material y equipos de oficina.
- Explicación de los métodos de control de inventarios y stock de seguridad más habituales.
- Realización de la entrega y distribución de documentación, material y equipos de oficina.
- Realización del registro de las entradas y salidas en fichas de almacén.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Aprovisionamiento de los materiales necesarios de las máquinas.
- Realización de la limpieza y mantenimiento preventivo de equipos de reproducción e informáticos.
- Descripción de los distintos recursos consumibles.
- Sustitución de consumibles, de entre diversos tipos facilitados.

Registro y control básico de material y equipos de oficina

- Descripción de material y equipos de oficina: Material fungible y no fungible.
- Procedimientos administrativos elementales de aprovisionamiento de material y equipos de oficina. Cumplimentado de órdenes de reposición.
- Inventarios: Tipología, características, documentación y métodos de clasificación.

Para la tercera unidad de trabajo:

Aplicación de técnicas de registro y clasificación de la documentación administrativa básica

- Explicación de los criterios y procedimientos fundamentales utilizados para el archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.
- Descripción de los campos de información fundamentales de los registros de archivos o ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados.
- Descripción de los elementos y requisitos fundamentales de los albaranes, notas de entrega y facturas, diferenciando sus funciones.
- Clasificación, registro y actualización de los documentos en función de la información proporcionada, en archivos convencionales, argumentando las decisiones tomadas.

Realización de operaciones auxiliares de archivo convencional de manera organizada

- Identificación de los diferentes sistemas convencionales de archivo, ordenación y clasificación, argumentando las ventajas e inconvenientes de cada uno.
- Descripción de las distintas técnicas de codificación en la organización de documentos.
- Descripción de los diferentes criterios de homogeneidad y operatividad de los archivos y de las medidas de seguridad y protección en los documentos.
- Identificación de los distintos soportes de archivo en función de la frecuencia de consulta.
- Clasificación de los documentos en función del tipo de empresa y la frecuencia de uso.
- Aplicación de las reglas de clasificación de archivos.
- Organización física de la documentación en el archivo propuesto.
- Aplicación de los procesos de control y seguimientos de documentos prestados.
- Identificación de los procesos de entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos.
- Realización de la transferencia de documentos según un plan propuesto.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Eliminación de archivos, documentos y copias de seguridad de los mismos.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Identificar la documentación de los archivos de acuerdo con su tratamiento: Archivos de gestión, intermedios e históricos.
- Descripción de los criterios de conservación aplicables de acuerdo con el tipo de documento.

Realización de operaciones auxiliares de reproducción

- Identificación de pequeñas averías mecánicas en los equipos de reproducción.
- Realización de las pruebas de funcionamiento y mantenimiento básico de los equipos de reproducción.
- Identificación de las funciones de equipos de reprografía, su utilidad y las partes básicas de las máquinas empleadas.



- Realización de operaciones tales como fotocopiar, imprimir, escanear, clasificar e intercalar documentos originales, en varios tamaños, en función del tipo de documento.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Realización del archivo de los documentos nombrándolos de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas.
- Análisis de documentación a encuadernar describiendo características y criterios de ordenación.
- Clasificación de los distintos útiles, materiales y herramientas de operaciones de encuadernación.
- Identificación de los sistemas de reciclaje en función de la naturaleza de los residuos producidos.
- Organización de la documentación a encuadernar, ordenándola según a los criterios establecidos.
- Utilización de la cizalla, la maquina de perforar u otros útiles análogos realizando distintos cortes, en condiciones de seguridad.
- Encuadernación en sus diversas formas de la documentación aportada, asignando el tipo de cubiertas en función de las características del documento.

Cotejo de documentación administrativa básica

- Relaciones entre las funciones organizativas y la documentación administrativa que generan.
- Normativa básica sobre la documentación administrativa.
- Documentos administrativos: Elementos básicos, funciones y características.
- Documentos justificativos básicos de las operaciones de compraventa: Pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas.
- Órdenes e instrucciones de trabajo.
- Registro en aplicaciones de gestión administrativa de facturación.

Técnicas básicas de archivo y clasificación de documentación administrativa.

- El archivo: Definición, importancia, fines, tipos y ámbitos.
- Sistemas de organización, clasificación y codificación en función del tipo de información y documentación.
- Procedimientos previos al archivo: Codificación de documentación, unificación de documentos.
- Mantenimiento del archivo físico: Material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación.
- Acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

Equipos de reprografía.

- Equipos de reproducción: Tipos, componentes, características de los dispositivos.
- Incidencias elementales en equipos de reprografía.
- Funcionamiento de los equipos de reprografía –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros–.
- Procedimientos de seguridad en la utilización de equipos de reproducción.
- Eliminación de residuos: Normativa aplicable.

Encuadernación funcional.

- Equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional: Tipos, características, funcionamiento, detección de posibles incidencias.
- Materiales de la encuadernación funcional: Tipos, características y su utilización.
- Técnicas de encuadernación funcional: Corte, perforado y encuadernado funcional.

Se presentan en el **apartado A** de este anexo, modelos de unidades de trabajo con sus objetivos y contenidos. Hay que tener en consideración el hecho de que varios de los objetivos y los contenidos expresados en estas unidades son muy similares, ya que debido a que el criterio de desagregación ha sido en función del **objeto**, es éste el factor principal de diferenciación en las unidades de trabajo de este núcleo competencial.

Para completar las unidades de trabajo quedan varias operaciones por realizar: definir las actividades de enseñanza-aprendizaje que se quieren establecer para desarrollar los contenidos y que, el alumnado,



con su dominio, adquiera las competencias establecidas como objetivos de la unidad, también, incorporar en la unidad de trabajo que corresponda actividades de apoyo que desde la formación de base se demanden y, finalmente, actividades de evaluación cuando proceda.

Se presentan en el **apartado B** de este anexo, la unidad de trabajo: **Gestión básica de documentos**, definida con actividades de enseñanza-aprendizaje, de apoyo-soporte y de evaluación. Varias consideraciones:

- El modelo seleccionado tiene 3 apartados:
 - Actividad: se describe qué va a realizar la profesora o el profesor y que va a hacer el alumnado.
 - Metodología: en dos apartados, cómo se va a hacer la actividad y para qué.
 - Actividades de apoyo a la formación de base
- No es una relación de actividades cerrada, ni aspira a convertirse en las mejores. Su función es la de aportar un ejemplo de actividades de enseñanza-aprendizaje para la impartición de los contenidos y convertirse en fuente privilegiada para que el profesorado pueda tomar ideas e incorporarlas a su intervención.
- No es una relación de actividades secuenciada. El ritmo de progreso del alumnado y las oportunidades de implementación de las actividades serán los principios que establezcan la secuenciación.



APARTADO A: RELACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO – OBJETIVOS – CONTENIDOS

UNIDAD DE TRABAJO: GESTIÓN BÁSICA DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA INTERNA
OBJETIVOS (RESULTADOS) DE APRENDIZAJE <ul style="list-style-type: none">▪ Registrar, clasificar y organizar la correspondencia, interna y externa, de manera convencional, así como de la paquetería, gestionando su distribución.▪ Utilizar los métodos y manejar los equipos habituales, de envío y recepción de correspondencia, rellenando la documentación que se genera.▪ Realizar el empaquetado y embalado de documentos o materiales, para su envío, valorándolos económicamente.▪ Realizar operaciones de ensobrado, doblado, sellado, etiquetado, ... de la correspondencia.
CONTENIDOS <p>Desarrollo de la operativa básica de recepción, clasificación y distribución de paquetería y correo convencional</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Descripción de los tipos fundamentales de comunicaciones escritas, internas y externas, comunes en organizaciones, especificando su función y elementos.▪ Identificación y determinación de los distintos medios para realizar el envío de la correspondencia y paquetería, y de su coste y tiempo de envío, justificando el procedimiento elegido.▪ Identificación de los elementos significativos y relevantes para el registro y envío de correspondencia y paquetería tanto recibida como expedida.▪ Aplicación de técnicas para la recepción, clasificación y distribución de paquetería y correo convencional.▪ Definición del destinatario, y los medios y procedimientos para su distribución, en las comunicaciones internas y en la correspondencia recibida del exterior.▪ Aplicación de los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior, justificando la toma de decisiones.▪ Realización de embalajes o empaquetados adecuados para la documentación entregada. <p>Correspondencia y paquetería interna y externa</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Canales y medios de comunicación en empresas y organismos oficiales tipo.▪ Servicios de correos y mensajería: Características, funciones, productos, servicios y tarifas.▪ Embalaje y empaquetado básico: Materiales y técnicas.▪ Procedimientos básicos en registros públicos.



UNIDAD DE TRABAJO: GESTIÓN BÁSICA DE MATERIAL Y EQUIPOS DE OFICINA

OBJETIVOS (RESULTADOS) DE APRENDIZAJE

- Organizar y suministrar los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución y garantizando su existencia constante.
- Mantener permanentemente actualizadas las fichas de materiales de oficina, para el correcto aprovisionamiento.
- Realizar pedidos de materiales y consumibles, rellenando la documentación mas comúnmente utilizada.
- Realizar la limpieza y mantenimiento básico de los equipos de reproducción, sustituyendo los consumibles, detectando y resolviendo pequeñas anomalías de su funcionamiento, para mantenerlos operativos.

CONTENIDOS

Aplicación de procedimientos de control de existencias de documentación, material y equipo de oficina, así como su mantenimiento

- Descripción de las funciones básicas de los inventarios de material y equipos de oficina.
- Descripción de los procedimientos habituales de recepción, registro, almacenamiento y entrega de documentación, material y equipos de oficina.
- Explicación de los métodos de control de inventarios y stock de seguridad más habituales.
- Realización de la entrega y distribución de documentación, material y equipos de oficina.
- Realización del registro de las entradas y salidas en fichas de almacén.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Aprovisionamiento de los materiales necesarios de las máquinas.
- Realización de la limpieza y mantenimiento preventivo de equipos de reproducción e informáticos.
- Descripción de los distintos recursos consumibles.
- Sustitución de consumibles, de entre diversos tipos facilitados.

Registro y control básico de material y equipos de oficina

- Descripción de material y equipos de oficina: Material fungible y no fungible.
- Procedimientos administrativos elementales de aprovisionamiento de material y equipos de oficina. Cumplimentado de órdenes de reposición.
- Inventarios: Tipología, características, documentación y métodos de clasificación.



UNIDAD DE TRABAJO: GESTIÓN BÁSICA DE DOCUMENTOS

OBJETIVOS (RESULTADOS) DE APRENDIZAJE

- Cotejar , clasificar y registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización, de manera convencional.
- Archivar, traspasar, expurgar y acceder a la documentación, en soporte convencional, introduciendo los códigos precisos, de manera que se permita una búsqueda rápida.
- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas y realizar labores básicas de encuadernado funcional –grapado, encanutado, otros–, y escaneado

CONTENIDOS

Aplicación de técnicas de registro y clasificación de la documentación administrativa básica

- Explicación de los criterios y procedimientos fundamentales utilizados para el archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.
- Descripción de los campos de información fundamentales de los registros de archivos o ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados.
- Descripción de los elementos y requisitos fundamentales de los albaranes, notas de entrega y facturas, diferenciando sus funciones.
- Clasificación, registro y actualización de los documentos en función de la información proporcionada, en archivos convencionales, argumentando las decisiones tomadas.

Realización de operaciones auxiliares de archivo convencional de manera organizada

- Identificación de los diferentes sistemas convencionales de archivo, ordenación y clasificación, argumentando las ventajas e inconvenientes de cada uno.
- Descripción de las distintas técnicas de codificación en la organización de documentos.
- Descripción de los diferentes criterios de homogeneidad y operatividad de los archivos y de las medidas de seguridad y protección en los documentos.
- Identificación de los distintos soportes de archivo en función de la frecuencia de consulta.
- Clasificación de los documentos en función del tipo de empresa y la frecuencia de uso.
- Aplicación de las reglas de clasificación de archivos.
- Organización física de la documentación en el archivo propuesto.
- Aplicación de los procesos de control y seguimientos de documentos prestados.
- Identificación de los procesos de entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos.
- Realización de la transferencia de documentos según un plan propuesto.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Eliminación de archivos, documentos y copias de seguridad de los mismos.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Identificar la documentación de los archivos de acuerdo con su tratamiento: Archivos de gestión, intermedios e históricos.



- Descripción de los criterios de conservación aplicables de acuerdo con el tipo de documento.

Realización de operaciones auxiliares de reproducción

- Identificación de pequeñas averías mecánicas en los equipos de reproducción.
- Realización de las pruebas de funcionamiento y mantenimiento básico de los equipos de reproducción.
- Identificación de las funciones de equipos de reprografía, su utilidad y las partes básicas de las máquinas empleadas.
- Realización de operaciones tales como fotocopiar, imprimir, escanear, clasificar e intercalar documentos originales, en varios tamaños, en función del tipo de documento.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Realización del archivo de los documentos nombrándolos de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas.
- Análisis de documentación a encuadernar describiendo características y criterios de ordenación.
- Clasificación de los distintos útiles, materiales y herramientas de operaciones de encuadernación.
- Identificación de los sistemas de reciclaje en función de la naturaleza de los residuos producidos.
- Organización de la documentación a encuadernar, ordenándola según a los criterios establecidos.
- Utilización de la cizalla, la maquina de perforar u otros útiles análogos realizando distintos cortes, en condiciones de seguridad.
- Encuadernación en sus diversas formas de la documentación aportada, asignando el tipo de cubiertas en función de las características del documento.

Cotejo de documentación administrativa básica

- Relaciones entre las funciones organizativas y la documentación administrativa que generan.
- Normativa básica sobre la documentación administrativa.
- Documentos administrativos: Elementos básicos, funciones y características.
- Documentos justificativos básicos de las operaciones de compraventa: Pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas.
- Órdenes e instrucciones de trabajo.
- Registro en aplicaciones de gestión administrativa de facturación.

Técnicas básicas de archivo y clasificación de documentación administrativa.

- El archivo: Definición, importancia, fines, tipos y ámbitos.
- Sistemas de organización, clasificación y codificación en función del tipo de información y documentación.
- Procedimientos previos al archivo: Codificación de documentación, unificación de documentos.
- Mantenimiento del archivo físico: Material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación.
- Acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

Equipos de reprografía.

- Equipos de reproducción: Tipos, componentes, características de los dispositivos.
- Incidencias elementales en equipos de reprografía.
- Funcionamiento de los equipos de reprografía –fotocopiadoras, impresoras, escáners, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros–.
- Procedimientos de seguridad en la utilización de equipos de reproducción.
- Eliminación de residuos: Normativa aplicable.



Encuadernación funcional.

- Equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional: Tipos, características, funcionamiento, detección de posibles incidencias.
 - Materiales de la encuadernación funcional: Tipos, características y su utilización.
- Técnicas de encuadernación funcional: Corte, perforado y encuadernado funcional.



APARTADO B: UNIDAD DE TRABAJO CON ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE, DE EVALUACIÓN Y, EN SU CASO, DE APOYO A LA FORMACIÓN DE BASE

UNIDAD DE TRABAJO: GESTIÓN BÁSICA DE DOCUMENTOS

OBJETIVOS (RESULTADOS) DE APRENDIZAJE

- Cotejar , clasificar y registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización, de manera convencional.
- Archivar, traspasar, expurgar y acceder a la documentación, en soporte convencional, introduciendo los códigos precisos, de manera que se permita una búsqueda rápida.
- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas y realizar labores básicas de encuadernado funcional –grapado, encanutado, otros–, y escaneado.

CONTENIDOS

Aplicación de técnicas de registro y clasificación de la documentación administrativa básica

- Explicación de los criterios y procedimientos fundamentales utilizados para el archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.
- Descripción de los campos de información fundamentales de los registros de archivos o ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados.
- Descripción de los elementos y requisitos fundamentales de los albaranes, notas de entrega y facturas, diferenciando sus funciones.
- Clasificación, registro y actualización de los documentos en función de la información proporcionada, en archivos convencionales, argumentando las decisiones tomadas.

Realización de operaciones auxiliares de archivo convencional de manera organizada

- Identificación de los diferentes sistemas convencionales de archivo, ordenación y clasificación, argumentando las ventajas e inconvenientes de cada uno.
- Descripción de las distintas técnicas de codificación en la organización de documentos.
- Descripción de los diferentes criterios de homogeneidad y operatividad de los archivos y de las medidas de seguridad y protección en los documentos.
- Identificación de los distintos soportes de archivo en función de la frecuencia de consulta.
- Clasificación de los documentos en función del tipo de empresa y la frecuencia de uso.
- Aplicación de las reglas de clasificación de archivos.
- Organización física de la documentación en el archivo propuesto.
- Aplicación de los procesos de control y seguimientos de documentos prestados.
- Identificación de los procesos de entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos.
- Realización de la transferencia de documentos según un plan propuesto.



- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Eliminación de archivos, documentos y copias de seguridad de los mismos.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Identificar la documentación de los archivos de acuerdo con su tratamiento: Archivos de gestión, intermedios e históricos.
- Descripción de los criterios de conservación aplicables de acuerdo con el tipo de documento.

Realización de operaciones auxiliares de reproducción

- Identificación de pequeñas averías mecánicas en los equipos de reproducción.
- Realización de las pruebas de funcionamiento y mantenimiento básico de los equipos de reproducción.
- Identificación de las funciones de equipos de reprografía, su utilidad y las partes básicas de las máquinas empleadas.
- Realización de operaciones tales como fotocopiar, imprimir, escanear, clasificar e intercalar documentos originales, en varios tamaños, en función del tipo de documento.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Realización del archivo de los documentos nombrándolos de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas.
- Análisis de documentación a encuadernar describiendo características y criterios de ordenación.
- Clasificación de los distintos útiles, materiales y herramientas de operaciones de encuadernación.
- Identificación de los sistemas de reciclaje en función de la naturaleza de los residuos producidos.
- Organización de la documentación a encuadernar, ordenándola según a los criterios establecidos.
- Utilización de la cizalla, la máquina de perforar u otros útiles análogos realizando distintos cortes, en condiciones de seguridad.
- Encuadernación en sus diversas formas de la documentación aportada, asignando el tipo de cubiertas en función de las características del documento.

Cotejo de documentación administrativa básica

- Relaciones entre las funciones organizativas y la documentación administrativa que generan.
- Normativa básica sobre la documentación administrativa.
- Documentos administrativos: Elementos básicos, funciones y características.
- Documentos justificativos básicos de las operaciones de compraventa: Pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas.
- Órdenes e instrucciones de trabajo.
- Registro en aplicaciones de gestión administrativa de facturación.

Técnicas básicas de archivo y clasificación de documentación administrativa.

- El archivo: Definición, importancia, fines, tipos y ámbitos.
- Sistemas de organización, clasificación y codificación en función del tipo de información y documentación.
- Procedimientos previos al archivo: Codificación de documentación, unificación de documentos.
- Mantenimiento del archivo físico: Material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación.
- Acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

Equipos de reprografía.

- Equipos de reproducción: Tipos, componentes, características de los dispositivos.



- Incidencias elementales en equipos de reprografía.
- Funcionamiento de los equipos de reprografía –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros–.
- Procedimientos de seguridad en la utilización de equipos de reproducción.
- Eliminación de residuos: Normativa aplicable.

Encuadernación funcional.

- Equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional: Tipos, características, funcionamiento, detección de posibles incidencias.
- Materiales de la encuadernación funcional: Tipos, características y su utilización.

Técnicas de encuadernación funcional: Corte, perforado y encuadernado funcional.

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA		ACTIVIDADES APOYO o NECESIDADES de Formación de base
	QUÉ voy o van a hacer	CÓMO se va a hacer	
<p>A1: Aprender a cotejar y registrar documentos.</p> <p>E1: La hoja de registro está correctamente completada, en lo referente a todos sus campos y los documentos están puntuados, adecuándose a lo que se solicitó.</p> <p>El importe de las facturas se han comprobado, con el resto de los documentos que la precedían y coinciden las cantidades.</p> <p>Se ha comprobado que el importe de las facturas se ha ingresado o pagado, según proceda, comprobándolo en los listados de tesorería o bancos.</p> <p>Las incidencias observadas mas relevantes, se han comunicado al profesor.</p>	<p>El profesor explicará al alumno los diferentes tipos de documentos mas habituales en una oficina (facturas, pedidos, albaranes, recibos, ...) la normativa básica que los regula, los datos mas relevantes que contienen, explicando sus campos fundamentales y la relación entre los departamentos y la documentación que generan.</p> <p>Mostrará al grupo las plantilla tipo donde diariamente se registra la entrada de los documentos recibidos o generados, relativos a la partida de gastos o ingresos, con los siguientes campos: nombre proveedor/cliente, tipo documento, referencia, base imponible, IVA, total, fecha emisión y fecha registro, estado del cobro/pago, fecha cobro/pago, modalidad.</p> <p>Además mostrará un listado de movimientos de tesorería de un banco o de caja, explicando sus campos.</p>	<p>Comprender la necesidad de realizar todas las operaciones mencionadas, de manera correcta y ordenada y la influencia, que una mala gestión del proceso conlleva para el resto de las operaciones, incluso para los demás departamentos.</p> <p>Ayudar al alumno a organizarse en las actividades, que en cualquier empresa se le presenten.</p> <p>Conocer los procesos convencionales relacionados con el cotejo y registro de documentos, para posteriormente realizarlos de manera informatizada.</p> <p>Familiarizarse con la documentación y el material existente en este tipo de departamento.</p> <p>Ayudar a conocer la actividad de la empresa.</p>	<p>Necesidad del profesor de Comunicación Lingüística, para reforzar y ayudar al alumno a ubicar mejor los conocimientos relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de textos. - Tipos de textos mas habituales. - El registro. - Evaluación y corrección de las propias producciones. - Comprensión y elaboración de textos orales y escritos, elaboración de resúmenes. - Producción de textos en el ámbito laboral y los tipos de textos mas habituales y sus partes. - Análisis de textos. <p>Facilita al alumno la aplicación de esos conocimientos en la interpretación, cotejo y registro</p>



	<p>Posteriormente realizará una simulación completa con una factura recibida, cotejando los importes, comparando los datos con el pedido inicial y el albarán, puntuando los documentos, comprobando que está firmada y sellada y todos los campos que la componen están completos, registrándolos en la hoja correspondiente, y comprobando que el pago se ha realizado, verificándolo en el listado de tesorería.</p> <p>Posteriormente, proporcionará a cada alumno una hoja en blanco de registro, listados bancarios y un pack con los documentos mas habituales: hoja de pedido, albarán, factura, nómina, contrato, recibo, documento fiscal... y cada uno realizará individualmente todo el proceso, por cada documento aportado..</p>	<p>Familiarizarse con la terminología de los textos profesionales.</p> <p>Adquirir nociones básicas de matemáticas, y realizar pequeños cálculos numéricos.</p>	<p>de documentos, diferenciando los diferentes tipos de textos profesionales, documentos comerciales, ...</p> <p>Necesidad del profesor de Matemáticas, para reforzar y ayudar al alumno a ubicar mejor los conocimientos relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar pequeños cálculos y operaciones. - Operaciones con números enteros y decimales - Fracciones <p>Facilitan al alumno a comprender la utilidad de los mismos en las operaciones de cotejo de documentos y sus cantidades o en la comprobación de cobros y pagos en listados bancarios.</p>
<p>A2: Aprender a clasificar y archivar documentos.</p> <p>E2: Los albaranes se encuentran clasificados y archivados en el AZ correspondiente a las “ hojas de pedido “, junto con ellas y ordenados por fecha.</p> <p>En el caso de una factura, se archiva en el AZ de facturas /emitidas o recibidas según proceda grapada junto a la hoja de pedido y el albarán.</p> <p>En el caso de las nóminas, se encontrarán en el fichero de nominas</p>	<p>En primer lugar el profesor explicará los diferentes tipos de archivo en función de la documentación, las técnicas básicas de clasificación y archivo, los sistemas de organización mas habituales en cuanto a tipos de codificación y unificación de documentos.</p> <p>Posteriormente realizará una demostración de clasificación y archivo de una serie de documentos, en su lugar correspondiente.</p> <p>Después distribuirá a los alumnos en 3 grupos, asignándole a cada una la tarea</p>	<p>Comprender la necesidad de organizar la documentación generada en cualquier empresa.</p> <p>Conocer los diferentes tipos de clasificación y archivo de documentos en una oficina.</p> <p>Familiarizarse con los soportes convencionales para clasificar y archivar documentos (AZ, carpetas, clasificadores, archivadores, dosieres, subcarpetas, cajas, ...)</p> <p>Facilitar el tránsito hacia la clasificación</p>	<p>Necesidad del profesor de Comunicación Lingüística, para reforzar y ayudar al alumno a ubicar mejor los conocimientos relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de textos. - Tipos de textos mas habituales. - Comprensión y elaboración de textos orales y escritos, elaboración de resúmenes. - Producción de textos en al ámbito laboral y los tipos de textos mas habituales y sus



<p>del año en curso, en la división del mes y cada una en la sección de su departamento correspondiente, clasificadas por número de empleado.</p>	<p>de clasificación y archivo de un conjunto de documentos desordenados (albaranes, facturas y nóminas). Pidiéndoles que lo realicen de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grupo 1: Todos los albaranes, por cliente y fecha. ▪ Grupo 2: Todas las facturas, por cliente, tipo de factura (emitida/recibida) y fecha. ▪ Grupo 3: Todas las nóminas, por fecha y departamento y número de empleado. 	<p>y archivo digital.</p> <p>Comprender la importancia de dichas acciones, para poder acceder a la información posteriormente, por otras personas, de manera que sea mas fácil su localización.</p>	<p>partes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de textos. <p>Facilita al alumno la aplicación de esos conocimientos en la interpretación de los documentos a clasificar o archivar, diferenciando los diversos tipos de textos del ámbito profesional, (documentos comerciales, cartas, escritos, informes ...)</p>
<p>A3: Acceder a un documento archivado en un fichero histórico.</p> <p>E3: Los documentos solicitados, se presentan al profesor, comprobando que los mismos se corresponden con lo que se pidió en un principio.</p> <p>Además las explicaciones, que sobre los pasos que van dando, en cuanto a los espacios, archivos, carpetas, subcarpetas, separadores, etc a los que van accediendo, se corresponden con la secuencia lógica de acceso a la información.</p>	<p>El profesor explicará las formas básicas de acceso y seguridad de la información y documentación.</p> <p>Posteriormente realizará una simulación de cómo acceder a una serie de documentos, incidiendo en los modos de búsqueda en función de los criterios de codificación que se utilizaron en su archivo.</p> <p>Finalmente dividirá en 3 grupos a los alumnos, solicitándoles las siguientes operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grupo 1: Se les pedirá que busquen un contrato de trabajo de una persona de la organización, archivado en su lugar correspondiente. ▪ Grupo 2: Se les pedirá que busquen una hoja de pedido realizado en el año 2.006 en el mes de Mayo, a la empresa Cristalerías del Norte por 	<p>Observar la utilidad de las acciones practicadas en las operaciones de registro, clasificación y archivo.</p> <p>Acceder rápidamente a la documentación o información que nos soliciten.</p> <p>Tener permanentemente actualizado y ordenado un sistema de archivos convencional.</p> <p>Aprender las formas de acceso mas habituales a los archivos de manera convencional, para posteriormente, realizarlo de manera informática.</p>	



	<p>importe de 1.500€.</p> <ul style="list-style-type: none"> Grupo 3: Les pediremos que localice todas las facturas que en el 3º trimestre de 2.008, emitió Telefónica a nuestra empresa. <p>Además de ello, a todos los grupos se les solicitará que expresen verbalmente, las decisiones que en cada momento vayan tomando.</p>		
<p>A4: Practicar la reproducción de documentos en diferentes formatos, utilizando una máquina fotocopidora.</p> <p>E4: El resultado de los documentos presentados, se corresponden con las características que les fueron solicitadas en un principio.</p> <p>Además se explica cada paso a realizar y se observa que las incidencias que se les presentan durante las actividades, son resueltas de manera eficaz, realizando además el mantenimiento básico de los equipos utilizados.</p> <p>También aporta evidencias de una correcta gestión de los residuos o materiales utilizados, respetando la normativa de prevención del medio ambiente.</p>	<p>El profesor previamente explicará el funcionamiento de los diferentes equipos de reproducción y en especial los relacionados con las máquinas fotocopadoras.</p> <p>También explicará los diferentes tipos, componentes y características, así como las incidencias mas habituales que se pueden presentar durante su utilización y la gestión de residuos, reciclaje de componentes usados y las normas de seguridad aplicables a este tipo de actividades.</p> <p>Posteriormente realizará una serie de actividades utilizando los diferentes formatos en que se pueden reproducir los documentos, así como la utilización de las diferentes funciones del equipo (aumento, reducción, color, B/N, nº copias, apaisado, foto/texto, función de oscuros, doble cara, grapado, intercalado, clasificado...).</p> <p>Finalmente dividirá a los alumnos en tres grupo, repartiéndoles una serie de documentos a utilizar y solicitándoles los</p>	<p>Familiarizarse con los equipos de reproducción mas habituales en el ámbito profesional.</p> <p>Sentar las bases para comprender el funcionamiento de otros equipos de reproducción digitales (scanner o impresora).</p> <p>Aprender a reciclar materiales para que no incidan negativamente en el medio ambiente.</p> <p>Aprender a realizar el mantenimiento básico de los equipos de reproducción.</p> <p>Obtener copias de documentos en diferentes formatos solicitados.</p>	<p>Necesidad del profesor de Ciencia naturales, para reforzar y ayudar al alumno a ubicar mejor los conocimientos relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Influencia de las actividades humanas en el entorno. El ciclo de la materia. <p>Ayudan al alumno a comprender la necesidad de reciclar o reutilizar componentes de las máquinas fotocopadoras (papel, cartuchos, tinta, toner ...) y la influencia que una mala gestión de los mismos, tiene en el medio ambiente.</p> <p>Necesidad del profesor de Tecnología, para reforzar y ayudar al alumno a ubicar mejor los conocimientos relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Productos y entornos tecnológicos. Historia de la tecnología. Circuitos, componentes,



	<p>siguientes ejercicios, :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grupo 1: Realiza 8 copias de un documento (consta de 5 hojas) en formato DINA-4 a color, clasificado y grapado. ▪ Grupo 2: Realiza 3 copias de dos hojas de periódico, en formato DINA-4 y a doble página. ▪ Grupo 3: Realiza 4 copias en formato DINA-3 en b/n en modo fotografía a doble cara de un documento tipo D.N.I. aumentando su tamaño un 60%. 		<p>interruptores, pulsadores, conmutadores... Que ayuden a comprender mejor el funcionamiento de las máquinas de reproducción, así como la evolución de la tecnología y como nos podemos servir de ellas, en el ámbito administrativo de una empresa.</p>
<p>A5: Realizar el encuadernado de un documento.</p> <p>E5: El resultado de las operaciones realizadas, da como resultado, un documento encuadernado con la calidad requerida, en cuanto a la organización del mismo, el corte realizado, cubierta... en función del tipo de documento que se desea obtener.</p> <p>Además, argumenta las decisiones tomadas en cuanto a las operaciones que realiza y utiliza correctamente los equipos, adoptando las medidas de seguridad necesarias, en cada proceso.</p>	<p>El profesor explicará los diferentes tipos, características y funcionamiento básico de una encuadernadora, una perforadora y una cizalla, incidiendo también en las medidas de seguridad a aplicar durante su utilización.</p> <p>También explicará las técnicas de corte, perforado y encuadernado mas habituales.</p> <p>Posteriormente realizará él una serie de ejemplos, para que el alumno observe las diferentes aplicaciones de su uso, realizando diversos cortes, perforaciones y encuadernaciones en diferentes formatos según el tipo de resultado final que queramos obtener.</p> <p>Para finalizar, dividirá a los alumnos en grupos de 3 personas, proporcionándoles una serie de documentos y solicitándoles a cada uno, las siguientes operaciones, que :</p>	<p>Aprender a realizar presentaciones de grupos de documentos de manera ordenada según el tipo de texto, función y destinatario al que va dirigido, empleando diferentes materiales.</p> <p>Aprender a manejar la maquinaria que se utiliza en estos procesos (cizalla, guillotinas, perforadoras, encuadernadoras, ...) y a realizar su mantenimiento básico.</p> <p>Aprender a identificar los diferentes riesgos derivados de la utilización de este tipo de maquinaria. y aprender a prevenirlos.</p>	



	<ul style="list-style-type: none">▪ (*) Grupo 1: Practicar con la cizalla o la guillotina, diferentes cortes de documentos en medidas tipo (DINA-4, DINA-3 ...).▪ (*) Grupo 2: Practicar el perforado de otro grupo de documentos mediante hendidora o perforadora.▪ (*) Grupo 3: Le pediremos que realice la presentación de diferentes tipos de encuadernado final, con una serie de documentos ya cortados y perforados.		
	Documentos ya cortados y perforados, con portadas en diferentes tipos de materiales (plástico, cartulina, tapa dura, espiral, grapas, canutillo ...) y diversos acabados finales, según la utilidad para la que se destinen.		
OBSERVACIONES			
NOTAS. <ul style="list-style-type: none">▪ El orden en que se han establecido las actividades no es prescriptivo. Muchas de las actividades definidas hay que coordinarlas con el resto de unidades de trabajo del núcleo.			



koalitzazioen eta
lanbide heziketaren
euskal institutua
Instituto vasco de
cualificaciones y
formación profesional

Lehendakari Agirre, 184 • 48015 BILBAO
Tfno.: 94 447 40 37 • Fax: 94 447 38 62
e-mail: kei.ivac@euskalnet.net
www.kei-ivac.com



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

LANBIDE HEZIKETAKO ETA ETENGABEKO
IKASKUNTZAKO SAILBURUORDETZA
VICECONSEJERIA DE FORMACION
PROFESIONAL Y APRENDIZAJE PERMANENTE