

I.E.S. MARÍA BELLIDO

# PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

CURSO 2021/2022

**PROFESORES:**

Gutiérrez González, Juan Jesús  
Labrador Molina, Pedro Javier  
Méndez González, M<sup>a</sup> Carmen  
Moreno Latorre, Ana

## Índice

Perfil profesional.....	2
Título Profesional Básico en Servicios Administrativos.....	2
Identificación del título.....	2
Introducción.....	3
Marco legislativo.....	3
Contextualización de la programación.....	5
Al Centro.....	5
A nivel del alumnado.....	8
Características del alumnado.....	8
Competencia general del título.....	9
Competencias profesionales, personales y sociales del título.....	9
Las competencias profesionales del título, de acuerdo con el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.....	11
Identificación, objeto y finalidad del módulo profesional FCT.....	12
Acceso y realización del módulo profesional de FCT.....	13
Entorno profesional.....	14
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.....	16
Acuerdos de colaboración formativa con los Centros de Trabajo.....	18
Programación del módulo profesional de FCT de FPB en Servicios Administrativos..	21
Seguimiento del módulo profesional de FCT.....	22
Orientaciones pedagógicas. Objetivos y competencias.....	22
Temporalización.....	22
Metodología.....	23
Las actividades de enseñanza-aprendizaje o formativo-productivas.....	23
Proceso e instrumentos de evaluación.....	27
Criterios de calificación y reclamaciones.....	28
Criterios de exclusión del alumnado en las FCT.....	29
Exenciones del módulo profesional de FCT en los ciclos formativos.....	29
Promoción.....	30
Titulación y otras certificaciones.....	31
Atención a la diversidad.....	32
Recursos didácticos.....	32
ANEXOS.....	033
Anexo 1: Desarrollo del plan formativo del alumno para módulo profesional de FCT para el ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos.....	034

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

Anexo 2: Ficha seguimiento semanal del alumno.....	040
Anexo 3: Informe del tutor laboral.....	041
Anexo 4: Valoración del tutor docente.....	042
Anexo 5: Valoración del tutor laboral.....	043
Anexo 6: Valoración del alumno.....	046
Anexo 7: Registro de visitas a empresas para el seguimiento del alumnado de FCT. .....	047

### Perfil profesional.

### Título Profesional Básico en Servicios Administrativos.

La Ley Orgánica 8/2013 de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa crea en su modificación de la Ley Orgánica de 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, los ciclos formativos de FPB y el nuevo título Profesional Básico.

En la Comunidad Autónoma de Andalucía, en virtud del artículo 52.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, se atribuye a nuestra Comunidad Autónoma la competencia compartida para el establecimiento de los planes de estudio, incluida la ordenación curricular, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 149.1.30.<sup>a</sup> de la Constitución Española. En esta línea, se ha aprobado el Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía y el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero. La Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional básica, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos, establece el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos queda establecido como sigue:

### Identificación del título.

El Título Profesional Básico en Servicios Administrativos queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Servicios Administrativos.

Nivel: Formación Profesional Básica.

Duración: 2000 horas.

Familia Profesional: Administración y Gestión.

Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

### Introducción.

Esta programación desarrolla los contenidos del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo (FCT's); del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, pertenecientes a las familias profesionales de Administración y Gestión de Comercio y Marketing, según los Decretos 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía y el RD 127/2014 de 28 de febrero, y la la Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional básica, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y establece el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos y su currículo; así como por la Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo (FCT) y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

### Marco legislativo.

Este documento recoge la programación del módulo Formación en Centros de Trabajo (FCT) para el presente curso académico 2021/2022 en el IES María Bellido de Bailén (Jaén).

Partimos del hecho de que contamos con 13 discentes, siendo 7 alumnas y 6 alumnos.

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía y en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. El currículo queda desarrollado y establecido en la comunidad autónoma de Andalucía a través de la Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional básica, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos, establece el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos y en la Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de Formación en Centros de trabajo y de proyecto matriculado en los centros docentes de la comunidad autónoma de Andalucía.

Los Ciclos Formativos de Formación Profesional Básica en los cuales se imparte el módulo de "Formación en Centros de Trabajo (FCT)" tienen una duración total de 2.000 horas, las cuales se reparten en dos años escolares.

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

En la Orden ECD/1030/2014, de 11 de junio, por la que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de catorce ciclos formativos de estas enseñanzas en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

- Esta orden establece el currículo de los módulos profesionales a desarrollar en la realización de la titulación de la Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos en su Anexo I.

La Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos; y desarrolla la Orden ECD/1030/2014, que establece los contenidos a desarrollar en el módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo; con código: 3008.

Independientemente de esto, el ciclo de Formación Profesional Básica también está regulado por la siguiente normativa:

- ORDEN de 21 de febrero de 2017, por la que se regulan las pruebas de acceso a los ciclos formativos de formación profesional de grado medio y grado superior y el curso de formación específico (BOJA 24-03-2017). [Modifica la Orden de 8 de octubre de 2010 por la que se regulan las pruebas para la obtención de título de Técnico y Técnico Superior de ciclos formativos de formación profesional].
- ORDEN de 14 de febrero de 2017, por la que se convocan Proyectos de Formación Profesional dual para el curso académico 2018/2019 (BOJA 22-03-2017).
- ORDEN de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos (BOJA 19-12-2016).
- INSTRUCCIONES de 3 de agosto de 2016, de la Dirección General de Formación Profesional Inicial y Educación Permanente para la impartición de Formación Profesional Básica en el curso académico 2016/2017.
- DECRETO 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía (BOJA 02-08-2016).
- REAL DECRETO 774/2015, de 28 de agosto, por el que se establecen seis Títulos de Formación Profesional Básica del catálogo de Títulos de las enseñanzas de Formación Profesional (BOE 29-08-2015).
- ORDEN de 29 de agosto de 2014, por la que se concierta la formación profesional básica con determinados centros docentes privados de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a partir del curso académico 2014/15 (BOJA 01-10-2014).

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

- REAL DECRETO 356/2014, de 16 de mayo, por el que se establecen siete títulos de Formación Profesional Básica del catálogo de títulos de las enseñanzas de Formación Profesional (BOE 29-05-2014). (11,6 Mb)
- INSTRUCCIONES de 22 de mayo de 2014 de la Dirección General de Formación Profesional Inicial y Educación Permanente para establecer pautas y criterios de actuación no contempladas en normativa de Formación Profesional Básica.
- INSTRUCCIONES de 21 de mayo de 2014 conjuntas de la Secretaría General de Educación y de la Secretaria General de Formación Profesional y Educación Permanente de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte sobre la ordenación educativa y la evaluación del alumnado de educación primaria y formación profesional básica y otras consideraciones generales para el curso escolar 2014/15.
- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo.
- La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en su artículo 39.6 que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.
- La Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, constituye el marco normativo autonómico en el que se insertan todas las enseñanzas del sistema educativo de Andalucía, entre ellas la formación profesional, a la que dedica el capítulo V del título II. Igualmente, establece en su artículo 68.4 que la Consejería competente en materia de educación promoverá las medidas oportunas para adecuar la oferta pública de formación profesional a las necesidades del tejido productivo andaluz.
- La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, crea en su modificación de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, los ciclos formativos de Formación Profesional Básica dentro de la formación profesional del sistema educativo, como medida para facilitar la permanencia del alumnado en el sistema educativo y ofrecerle mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en su disposición final tercera establece que los ciclos formativos de Formación Profesional Básica sustituirán progresivamente a los Programas de Cualificación Profesional Inicial.

### Contextualización de la programación.

Al Centro.

#### **Localización geográfica**

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

El IES María Bellido se encuentra ubicado en la localidad de Bailén; situada en el cuadrante noroccidental de la provincia, posee una superficie de 117,14Km<sup>2</sup>, se encuentra a 348m de altitud y a una distancia de la capital de la provincia de 39 Km. El acceso a la población se realiza a través de la autovía de Andalucía y las carreteras N-322 de Córdoba – Valencia y la N-323 de Bailén – Motril.

### **Población**

Bailén posee una población aproximada de 18.700 habitantes (160 Hab./ Km<sup>2</sup>) ; población que ha crecido ininterrumpidamente desde principios de siglo. Un 2,8% de esta población es extranjera proveniente de Europa, África, América y Asia.

### **Recursos económicos**

Las actividades económicas predominantes son:

ACTIVIDAD	TRABAJADORES POR SECTOR	EMPRESAS POR SECTOR
Agricultura	7,4%	28,2%
Industria	30%	16,6%
Construcción	11%	8,4%
Servicios	51,6%	46,8%

- **Actividades agrícolas:** olivar (gran parte de regadío), viña (explotada en cooperativas vitivinícolas y con una buena comercialización de vinos), matorral, pastos, encinares y ganadería.

- **Actividades industriales:** fundamentalmente la industria ceramista y de fabricación de materiales de construcción. Con la crisis actual la industria ha sido fuertemente golpeada en nuestro entorno.

- **Actividades de servicios:** junto a la cerámica, las actividades con ellas ligadas del transporte y los servicios conexos con la carretera, también generan un gran número de puestos de trabajo.

### **Cultura y ocio**

Bailén cuenta con instalaciones deportivas (Pabellón cubierto, Piscina y Gimnasio municipal, Campos de Deportes), casa de la Cultura, Centro de información de la Mujer, etc. Distintas Asociaciones culturales trabajan en el municipio a través de talleres y actividades de diversa índole.

Durante el curso académico 2009- 2010 el número de alumnos fue de 3.749 y con un total de 289 profesores.

**Características del centro**

- a) **Ubicación:** el Centro se encuentra ubicado en el mismo casco urbano. Consta de 2 edificios: uno en la C/ Juan Salcedo Guillén y otro en C/ Cuesta del Molino.
- b) **Características:** el actual IES “María Bellido” fue creado en el curso 98-99 con la fusión de los IB “María Bellido” e IFP “Infanta Elena”. Consta, pues de 2 edificios distantes entre sí 250 metros, lo que conlleva el desplazamiento del profesorado de unas instalaciones a otras para impartir sus clases.
- c) **Recursos:** aulas de Música, Plástica, Gimnasio y Tecnología. Laboratorios, Informática (5 aulas TIC y carros con portátiles), Talleres y dependencias para servicios generales.
- d) **Zona de influencia:** nuestra zona comprende las localidades de Baños de la Encina, Guarromán y Bailén para las enseñanzas no obligatorias (Ciclos Formativos y Bachilleratos)

▪ **Desde el punto de vista organizativo**

El Centro está constituido por unos 1024 alumnos/as. En la actualidad hay 35 grupos distribuidos en ESO, Bachillerato, FP de Grado Superior y de Grado Medio, PCPI (auxiliar de gestión administrativa) y ESA.

Además de las aulas de los distintos grupos, existen aulas específicas.

En el edificio situado en c/ Cuesta del Molino están ubicados los Ciclos Formativos, 2º curso de FPB y el 1º curso de la ESO.

▪ **Desde el punto de vista curricular.**

En el centro se está desarrollando:

- **Proyecto lector y Plan de uso de la Biblioteca.** Regulado por el Acuerdo 23/1/2007.
- **Proyecto de escuela espacio de paz.** Regulado por la O. 21/7/2006.
- **Plan de Igualdad entre hombre y mujeres en educación. Coeducación.** O. 21/7/2006.
- **Proyecto para la incorporación de las TICs.** Regulado por O. 21/7/2006.
- **Escuela 2.0**
- **Proyecto para la implantación del Bilingüismo.**
- **Proyectos de hábitos y vida saludable como “Forma Joven”**

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

### A nivel del alumnado.

Se presentan a continuación los datos obtenidos tras la encuesta realizada al alumnado del Centro durante los primeros meses del presente curso académico 2021/2022. En dichos datos hemos agrupado a los alumnos en dos grupos diferentes: un primero está formado por los alumnos de ESO y Bachillerato y el segundo está constituido por el alumnado de FP, FP BÁSICA y ESA; dado que consideramos difieren en edad así como en su situación social.

En el primer grupo un 98% de los alumnos viven con sus padres frente al 82% del segundo.

El 27% de los padres –ambos progenitores- de los alumnos del primer grupo tienen un trabajo (47% padres y 9% madres) pero solo tienen un trabajo fijo el 19% de ellos. En el segundo grupo trabajan un 12% de los padres, siendo trabajo fijo el del 9% de ellos.

Solo el 8-9% de los padres de nuestro alumnado del primer grupo tienen estudios universitarios; la mayor parte de ellos (30-33%) tienen estudios primarios o medios. En el segundo grupo entre el 2 y el 4% de los padres posee estudios universitarios teniendo la mayoría (43-44%) estudios básicos.

El 27% en el primer grupo y el 19% en el segundo reciben algún tipo de ayuda por estudios.

En cuanto a los otros miembros de la familia, concretamente hermanos/as de nuestro alumnado, un 76% de los del primer grupo estudian, frente al 49% en el segundo grupo; un 12% trabajan y otro 12% realizan las dos cosas a la vez en el primer grupo, frente al 36% y 15% respectivamente en el segundo grupo.

La respuesta a la pregunta si tienen o disponen de libros de consulta, enciclopedias e Internet en casa, entre el 89-97% contesta que sí en el primer grupo y entre el 85-88% en el segundo.

El tiempo que se le dedica diariamente al estudio es superior a 1 hora en un 48% del alumnado del primer grupo y en un 43% en el segundo.

Finalmente el tiempo libre y de ocio queda repartido fundamentalmente entre salir con amigos/as (34% - 26%), hacer deporte (30% - 28%), escuchar música y, en menor medida, ver la televisión. Los alumnos mayores, es decir, los del segundo grupo dedican su tiempo libre en un 21% a otras actividades, sin especificar.

### Características del alumnado.

El módulo de Formación en Centros de Trabajo (FCT) se imparte en el 2º curso de la Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos, por lo que hay que

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

tener en cuenta el perfil del alumnado (le cuesta prestar atención, problemas de caligrafía y ortografía, falta de motivación por estudiar, etc.).

En cuanto a los conocimientos previos que deben tener los alumnos, para desarrollar positivamente el módulo de Formación en Centros de Trabajo, son aquellos que han debido de aprender en el desarrollo de los distintos módulos profesionales que conforman el módulo; tras superar los mismos, el alumno se encuentra capacitado para poder desarrollar las FCT en centros de trabajo o laborales.

### Competencia general del título.

La competencia general de este título consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía, con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia, así como en alguna lengua extranjera.

### Competencias profesionales, personales y sociales del título.

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

- a) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.
- c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informáticas transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- j) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- n) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

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

### Las competencias profesionales del título, de acuerdo con el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

En el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación; se establece en su Anexo I; la relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título y que son las siguientes:

Cualificaciones profesionales completas:

- a) Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales ADG305\_1, que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0969\_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

UC0970\_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

UC0971\_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

b) Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos ADG306\_1 que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0973\_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0974\_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.

UC0971\_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

Cualificaciones profesionales incompletas:

c) Actividades auxiliares de comercio COM412\_1:

UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

UC1326\_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

### Identificación, objeto y finalidad del módulo profesional FCT.

Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos; establece y desarrolla los módulos profesionales que conforman el currículo del ciclo formativo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos; y entre ellos está:

➤ **Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo. Código: 3008.**

La Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo, establece en su Artículo 1 que tiene por objeto regular la ordenación, organización, realización y desarrollo del módulo profesional de formación en centros de trabajo, tanto en ciclos formativos de formación profesional inicial como en programas de cualificación profesional inicial, así como el módulo profesional de proyecto en los ciclos formativos de formación profesional inicial de grado superior.

La finalidad del módulo de Formación en Centros de Trabajo, en los programas de cualificación profesional inicial el módulo profesional de formación en centros de trabajo tiene como finalidad integrar y complementar las competencias profesionales, personales y sociales desarrolladas en el centro docente y dar a conocer al alumnado el mundo laboral.

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

Todos los ciclos formativos de formación profesional inicial y los programas de cualificación profesional inicial incluirán el módulo profesional de formación en centros de trabajo que se desarrollará fuera del centro docente, en empresas o instituciones, en situaciones reales de trabajo; y tiene las finalidades establecidas en el artículo 25.2 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

### Acceso y realización del módulo profesional de FCT.

En el capítulo II de la Orden de 25 de septiembre de 2011; se establece el acceso y seguimiento del módulo profesional de formación en centros de trabajo; estableciendo que:

1. El acceso al módulo profesional de formación en centros de trabajo requerirá, con carácter general, que el alumnado tenga una evaluación positiva en todos los módulos profesionales que componen el ciclo formativo.
2. El alumnado que no haya podido acceder al módulo profesional de formación en centros de trabajo, en el periodo establecido con carácter general, por haber tenido algún módulo profesional pendiente de evaluación positiva, deberá matricularse de los mismos en el curso académico siguiente. Los alumnos y alumnas que en la evaluación realizada tras el periodo establecido con carácter general para la realización de los módulos profesionales de formación en centros de trabajo, hayan sido declarados no aptos procederán de igual modo.
3. Según se establece en el Artículo 10.2 de la Orden de 8 de noviembre de 2016 El módulo profesional de Formación en centros de trabajo se cursará, con carácter general, en el último trimestre del segundo curso académico y tendrá una duración de 260 horas.
4. El módulo profesional de formación en centros de trabajo se desarrollará en el horario comprendido entre las 7,00 y las 22,00 horas, de lunes a viernes, y en el período lectivo comprendido, con carácter general, entre la fecha de celebración de la sesión de evaluación previa a la realización de este módulo profesional y la fecha establecida para la sesión de evaluación final.
5. El horario del módulo profesional de formación en centros de trabajo será, como máximo, igual al horario laboral del centro de trabajo, no pudiéndose superar en ningún caso la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo legalmente establecida. Si la empresa o entidad colaboradora tiene establecidos turnos de trabajo, el horario del alumnado se adaptará a esos turnos.

6. Se considera período no lectivo para la realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo los meses de julio y agosto, los sábados y domingos, días festivos y demás periodos vacacionales establecidos en el calendario escolar.
7. Cuando el módulo profesional de Formación en centros de trabajo se realice excepcionalmente en centros docentes distintos a aquel en el que el alumnado esté escolarizado o en instituciones públicas, el Departamento de la Familia Profesional correspondiente deberá elaborar, previamente, un informe justificativo que deberá contar con el visto bueno de la persona titular de la dirección del centro docente. Cuando no exista Departamento de la Familia Profesional, este informe será elaborado por el equipo educativo, coordinado por el tutor o tutora del curso y, en su caso, por el profesor o profesora responsable de este módulo profesional.
8. La responsabilidad del seguimiento del módulo profesional de Formación en centros de trabajo recaerá sobre el profesorado de la familia profesional con atribución docente en módulos profesionales asociados a unidades de competencia, de conformidad con el artículo 13.1 de la Orden de 28 de septiembre de 2011.
9. Para el alumnado que sólo cursa el módulo profesional de formación en centros de trabajo, y en su caso, el de proyecto, se fijan a lo largo del curso escolar, además del período establecido con carácter general para su realización, otros dos periodos, que coincidirán, respectivamente, con el primer y segundo trimestre del curso escolar.

### Entorno profesional.

El Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la Familia profesional Administración y Gestión; establece el Ámbito profesional del alumno que finaliza la etapa educativa de Formación Profesional Básica en Servicios Educativos; y establece que:

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración; y está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Auxiliar de oficina
- Auxiliar de archivo
- Grabador-verificador de datos
- Operador documental
- Auxiliar de digitalización

Las peculiaridades sobre los lugares de realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo; se encuentran recogidas en el Artículo 9 de la Orden de 28 de septiembre de 2011, entre las que podemos destacar:

1. El módulo profesional de formación en centros de trabajo se realizará en empresas o instituciones cuyas actividades estén relacionadas con el ciclo formativo y que desarrollen su actividad en la Comunidad Autónoma de Andalucía, preferentemente localizadas en el entorno del centro educativo.
2. El alumnado que compatibilice trabajo y estudio, podrá realizar el módulo profesional de formación en centros de trabajo en la empresa o institución con la que tenga relación laboral, siempre que las actividades formativas y el horario del módulo profesional de formación en centros de trabajo no coincidan con las correspondientes a su actividad laboral habitual en la empresa o institución y disponga de la autorización previa de la Delegación provincial con competencias en materia de educación.
3. No se podrá realizar el módulo profesional de formación en centros de trabajo en el mismo centro docente o entidad donde el alumno o alumna se encuentre cursando el ciclo formativo o programa de cualificación profesional inicial.
4. Asimismo, no se podrá realizar en centros de trabajo en los que el empresario o la empresaria, el tutor o la tutora laboral tengan alguna relación de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, con el alumnado que deba realizar este módulo profesional.
5. Cuando se constate que, en algunas zonas o algunos sectores, el puesto formativo ofrecido por un centro de trabajo sea insuficiente para alcanzar todos los resultados de aprendizaje del módulo profesional, se podrá realizar en otros centros de trabajo, como máximo tres, que puedan complementar el programa formativo del alumnado.

6. Si el horario productivo de un centro de trabajo fuese insuficiente para completar el número total de las horas correspondientes al módulo profesional de formación en centros de trabajo en el período ordinario establecido, se podrá asistir, en el mismo día a otro centro de trabajo, con el fin de completar estas horas. La suma total de las horas que el alumnado realice en el conjunto de centros de trabajo no puede suponer un aumento del número de horas de la jornada laboral legalmente establecida. Tampoco puede suponer un aumento del número de horas establecidas para el módulo profesional de formación en centros de trabajo.

### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

La Orden de 8 de noviembre de 2016, establece los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación del módulo profesional de FCT y que a continuación se exponen:

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los distintos tipos de envíos de correspondencia y paquetería realizados.
- b) Se ha realizado la recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia.
- c) Se ha utilizado el fax correctamente.
- d) Se ha utilizado los medios de telefonía, recibiendo, derivando y emitiendo llamadas.
- e) Se han recogido y transmitido mensajes telefónicos de forma clara y precisa.

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

f) Se han reconocido las normas establecidas por la empresa en materia de comunicación.

g) Se ha mostrado interés por conocer la organización interna de la empresa o entidad donde se está realizando el módulo.

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

Criterios de evaluación:

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

b) Se han realizado labores de reprografía y copia de documentos.

c) Se han realizado labores de encuadernado básico.

d) Se ha comprobado el nivel de existencias del almacén de material de oficina.

e) Se han realizado labores básicas de archivo.

f) Se han reconocido los documentos comerciales y administrativos utilizados.

g) Se han realizado operaciones básicas de tesorería identificando los documentos utilizados.

h) Se ha demostrado responsabilidad en la realización del trabajo.

i) Se han mantenido unas relaciones laborales cordiales con el resto de compañeros, integrándose en el grupo de trabajo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha mantenido una actitud de cordialidad y amabilidad en el trato.

b) Se ha tratado al cliente con cortesía, respeto y discreción.

c) Se ha demostrado interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

d) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura da, clara y precisa.

e) Se ha obtenido la información necesaria del cliente, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas.

f) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

g) Se ha demostrado responsabilidad ante errores y fracasos.

h) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.

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

Criterios de Evaluación:

a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

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

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

Criterios de evaluación:

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

### Acuerdos de colaboración formativa con los Centros de Trabajo.

El capítulo IV de la Orden de 28 de septiembre de 2011; regulan los acuerdos de colaboración formativa; estableciendo que:

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

1. Los centros docentes y las entidades autorizadas que impartan ciclos formativos de formación profesional y programas de cualificación profesional inicial, organizarán la realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo, mediante la suscripción de acuerdos de colaboración formativa con empresas, agrupaciones o asociaciones de empresas, instituciones u organismos públicos o privados.

2. En los centros docentes públicos, la persona titular de la vicedirección promoverá las relaciones con los centros de trabajo que colaboren en la formación del alumnado y en su inserción profesional, canalizando las propuestas de colaboración y cooperando en la atención de las necesidades de formación profesional que los centros de trabajo puedan tener.

La jefatura de departamento de familia profesional colaborará con el vicedirector o vicedirectora en estas actividades, encargándose expresamente de las gestiones con los centros de trabajo para la planificación y determinación de los programas formativos del alumnado y la posterior firma de los acuerdos de colaboración.

3. Se priorizará la firma de acuerdos de colaboración con centros de trabajo accesibles para el alumnado con discapacidad motórica o dificultades de movilidad y en las que se posibilite la adaptación de los puestos de trabajo.

4. Los acuerdos de colaboración formativa para la realización de las actividades del módulo profesional de formación en centros de trabajo serán cumplimentados por escrito por la persona que ejerza la tutoría del grupo o, en su defecto, por el profesor o profesora responsable del seguimiento de dicho módulo y serán firmados por el titular de la dirección del centro docente o, en su caso, por el titular de la entidad autorizada, y por la persona que tenga la representación legal del centro de trabajo colaborador.

5. Cuando en un mismo centro de trabajo acudan alumnos y alumnas de diferentes ciclos formativos o programas de cualificación profesional inicial, se firmará un acuerdo de colaboración para cada ciclo formativo o programa de cualificación profesional inicial.

5. Cuando un alumno o alumna realice las actividades del módulo profesional de formación en centros de trabajo en más de una empresa o entidad, se firmará un acuerdo de colaboración por cada una de ellas.

6. Los acuerdos de colaboración deben estar formalizados y firmados antes de comenzar la fase de formación en centros de trabajo.

7. La relación entre el alumnado y el centro de trabajo derivada del acuerdo de colaboración, durante la duración del periodo de formación en centros de trabajo, no tendrá naturaleza de relación laboral. Por lo tanto, el alumnado no podrá percibir retribución económica alguna por su actividad formativa, ni por los resultados que se pudieran derivar de ella.

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

8. El centro de trabajo colaborador no podrá ocupar puesto de trabajo alguno con el alumnado que realice actividades formativas en la empresa.

9. El régimen de cobertura por accidentes del alumnado durante la realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo, será el establecido en el Decreto 2078/1971, de 13 de agosto, por el que se extiende el campo de aplicación del Seguro Escolar a los alumnos que siguen las enseñanzas de Formación Profesional y aquellas otras que, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa, se han de integrar en las enseñanzas de Formación Profesional.

10. Los acuerdos de colaboración formativa podrán ser rescindidos por mutuo acuerdo entre la dirección o el titular del centro docente y el representante legal del centro de trabajo colaborador, o por denuncia de alguna de las partes, que lo comunicará a la otra con una antelación mínima de cinco días, si se da alguna de las siguientes causas:

- a) Cese de la actividad de alguna de las partes firmantes del convenio.
- b) Fuerza mayor que imposibilite el desarrollo de las actividades programadas.
- c) Incumplimiento de las cláusulas establecidas en el acuerdo de colaboración formativa, inadecuación pedagógica de las prácticas formativas o vulneración de las normas que estén en cada caso vigentes, en relación con la realización de las actividades programadas.
- d) Mutuo acuerdo adoptado entre la dirección o el titular del centro docente o entidad y el representante legal del centro de trabajo colaborador.

11. La rescisión del acuerdo de colaboración, supondrá la firma de un nuevo acuerdo de colaboración conforme a lo regulado en el artículo 27.

12. Podrá excluirse de la participación en el acuerdo de colaboración a uno o varios alumnos o alumnas por decisión unilateral del centro docente o entidad, del centro de trabajo colaborador o conjunta de ambos, en los casos siguientes:

- a) Faltas reiteradas de asistencia o puntualidad no justificadas, previa audiencia del interesado.
- b) Actitud incorrecta o falta de aprovechamiento, previa audiencia del interesado.
- c) Incumplimiento del programa formativo en el centro de trabajo.

13. Cuando la causa de expulsión sea imputable al alumno o alumna, se actuará conforme a lo dispuesto en el Capítulo III del Título V del Real Decreto 327/2010, de 13 de julio.

## Programación del módulo profesional de FCT de FPB en Servicios Administrativos.

En la sección segunda de la Orden de 28 de septiembre de 2011; se fijan los criterios de la realización de la programación del módulo profesional de FCT y su seguimiento; estableciendo que:

1. El módulo profesional de formación en centros de trabajo exigirá la elaboración de un programa formativo individualizado, que deberá consensuarse con la persona que ejerza la tutoría del alumno o alumna en el centro de trabajo.
2. El programa formativo, elaborado por el profesor o profesora responsable del seguimiento, deberá recoger los siguientes elementos:
  - a) Actividades formativo-productivas relacionadas con los resultados de aprendizaje del módulo profesional de formación en centros de trabajo y con la competencia general del título. Dichas actividades deberán cumplir las características siguientes:
    1. Ser reales y poder realizarse, adaptándolas a las características del puesto de trabajo.
    2. Permitir el uso de medios, instalaciones y documentación técnica propios de los procesos productivos de la empresa con las limitaciones que procedan.
    3. Favorecer la rotación del alumnado por los distintos puestos de trabajo de la empresa, acordes con el perfil profesional.
    4. Evitar tareas repetitivas que no sean relevantes para la adquisición de las destrezas.
  - b) Calendario y horario en el que se desarrollará el módulo profesional de formación en centros de trabajo.
  - c) Criterios de evaluación que permitan al alumnado demostrar la consecución de cada resultado de aprendizaje.
3. En los programas de cualificación profesional inicial, la programación de este módulo profesional la elaborará el profesorado encargado de hacer el seguimiento, de acuerdo con el tutor o tutora laboral que la empresa o institución disponga para el alumno o alumna.

En el Anexo I de esta programación se establecerá el programa formativo del módulo profesional en Centros de Trabajo para el ciclo formativo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos.

## Seguimiento del módulo profesional de FCT.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 25.5 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, la atribución docente en el módulo profesional de formación en centros de trabajo correrá a cargo del profesorado de las especialidades de formación profesional que imparta docencia en el ciclo formativo en módulos profesionales asociados a unidades de competencia que lo integran.

Durante cada uno de los trimestres del curso escolar se determinarán los profesores y profesoras que sean necesarios, según los criterios establecidos en el proyecto educativo del centro, para efectuar el seguimiento del módulo profesional de formación en centros de trabajo.

Durante el primer y segundo trimestre las horas dedicadas por cada profesor o profesora al seguimiento del módulo profesional de formación en centros de trabajo, no podrá exceder las tres horas semanales y deben quedar reflejadas dentro de su horario regular.

Durante el periodo de realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo, el horario regular de este profesorado contemplará las horas semanales necesarias para las visitas a los centros de trabajo que aseguren el seguimiento de los alumnos y alumnas. A tal efecto, la persona titular de la jefatura de estudios modificará el horario regular del profesorado para que pueda atender tanto al alumnado que curse el módulo profesional de formación en centros de trabajo como a aquel que deba permanecer en clase.

## Orientaciones pedagógicas. Objetivos y competencias.

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

El módulo de Formación en Centros de trabajo está relacionado, de forma coordinada con el resto de módulos profesionales, y con los siguientes objetivos y competencias desarrollados en cada uno de los módulos; y por lo tanto coincidentes con los establecidos para el título de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos

## Temporalización

En el Artículo 10.2 de la citada Orden, se establece que el módulo de Formación en Centros de Trabajo tendrá una duración de 260 horas.

## Metodología

El artículo 10 del Decreto 135/2016, de 26 de julio, define la metodología didáctica en las enseñanzas de Formación Profesional Básica; su carácter globalizador e integrador. La metodología se adaptará a las condiciones del entorno de aprendizaje a las necesidades del alumnado, favoreciendo la adquisición progresiva de competencias, para facilitar su transición hacia la vida activa.

Se estimularán los procesos de construcción de aprendizajes significativos, se favorecerá el descubrimiento, la investigación, el espíritu emprendedor y la iniciativa personal; todo ello basado en estrategias de resolución de problemas y en «aprender haciendo».

Las tecnologías de la información y de la comunicación y su interrelación con los resultados de aprendizaje del currículo se podrá utilizar de manera habitual como herramienta para adquisición de competencias.

La consecución de los objetivos generales y de las capacidades terminales anteriores se lograrán en cada de las empresas u organismos públicos colaboradores a través de la realización, por el alumno en prácticas, de las actividades programadas en cada puesto de trabajo.

Estas actividades desarrolladas por el alumno quedarán inmersas dentro del trabajo habitual realizado en la empresa y estarán de acuerdo con el perfil profesional del ciclo.

Dado que esta programación ha sido elaborada con anterioridad a la captación de las empresas colaboradoras, las actividades a desarrollar, así como su distribución temporal quedará supeditada al plan formativo específico para el ciclo formativo y que la empresa particular aplicará al alumno que le sea destinado en su momento.

## Las actividades de enseñanza-aprendizaje o formativo-productivas.

Las actividades formativo-productivas que se vayan a desarrollar en los centros de trabajo, han de estar estrechamente relacionadas con las actividades de enseñanza-aprendizaje que se han desarrollado en cada uno de los módulos profesionales que se han impartido durante la etapa educativa del título en Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos; y que forman parte del plan formativo establecido para los centros de trabajo para la realización del módulo de Formación en Centros de Trabajo; y que a continuación se detallan:

- Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN:
- Búsqueda de información en Internet.

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

- Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico:
- Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos vía Internet
- Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.
- Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo. Utilizando fórmulas y funciones.
- Creación y modificación de gráficos.
- Elaboración de distintos tipos de documentos
- Elaboración de presentaciones.
- Pedidos.
- Albaranes y notas de entrega.
- Recibos.
- Facturas.
- Libros registro de facturas emitidas y recibidas.
- Comunicación telefónica: Protocolo actuación.
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.
- Recepción de personas externas a la organización: Protocolo de recepción y despedida de clientes.
- Atención al cliente:
  - a) Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. Técnicas para hablar correctamente en público.
  - b) Venta de productos y servicios: Presentación de productos y servicios.
- Información al cliente:
  - a) Exposición de prestación de servicios.
  - b) Atención personalizada y de calidad de atención al cliente.

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

c) Uso de Técnicas de fidelización de clientes.

Reprografía de documentos:

a) Utilización de equipos de reproducción de documentos.

b) Reproducción de documentos.

c) Técnicas y herramientas básicas de encuadernación.

d) Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras).

- Archivo de documentos:

a) Creación de archivos

b) Archivo de documentos.

- Documentos básicos en operaciones de compraventa.

- Fichas de clientes.

Tratamiento de reclamaciones:

a) Gestión de reclamaciones

b) Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Hoja de reclamaciones.

c) Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

d) Objeciones de los clientes y su tratamiento.

- Asesoramiento en el punto de venta:

a) Preparación de pedidos.

b) Documentos para periodos de garantía.

c) Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.

-Conformación de pedidos de mercancías y productos:

a) Hojas de pedido.

b) Albaranes,

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

c) Órdenes de reparto

d) Packing list.

- Manipulación y conservación de productos.

- Conocimiento de los equipos de pesaje, colocación y visibilidad.

- Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos.

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

a) Manejo de cajas registradoras.

b) Manejo de TPVs.

c) Los medios de pago electrónicos.

- Preparación de pedidos para la expedición:

a) Ordenes de pedido y ordenes de expedición

b) Reconocimiento de equipos y medios para la preparación de pedidos.

c) Presentación y embalado de productos.

d) Conocimiento de los diferentes tipos de envases y embalajes y sus normas de utilización

- Conformación de la unidad de pedido.

- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos y a la actividad profesional de servicios administrativos.

a) Accidentes y riesgos habituales.

b) Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.

c) Exposición a posturas forzadas.

- Seguimiento del servicio postventa:

a) El servicio postventa.

b) Entrega de pedidos.

c) Seguimiento de clientes.

## Proceso e instrumentos de evaluación

La Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo; en su Artículo 16, establece la evaluación del módulo profesional de formación en centros de trabajo

1. La evaluación del módulo profesional de formación en centros de trabajo tendrá por objeto determinar que el alumno o alumna que lo cursa ha adquirido la competencia general del título o del perfil profesional del programa de cualificación profesional inicial, a partir de la superación de los resultados de aprendizaje de dicho módulo profesional.

2. En los ciclos formativos y programas de cualificación profesional inicial cada alumno o alumna dispondrá de un máximo de dos convocatorias para la superación del módulo profesional de formación en centros de trabajo.

3. Según el Artículo 20.5 Convocatorias de la Orden de 8 de noviembre de 2016, establece que la primera convocatoria del módulo profesional de Formación en centros de trabajo, se realizará, con carácter general, en la 35 semana lectiva del segundo curso. Cuando esta primera convocatoria no resulte superada, podrá utilizarse una segunda convocatoria en cualquiera de las semanas coincidentes con la finalización de cualquiera de los trimestres del curso académico siguiente. Así mismo, cuando la primera convocatoria no se hubiera podido realizar en la 35 semana lectiva del segundo curso de las enseñanzas, se podrán utilizar las dos convocatorias del módulo profesional en cualquiera de las semanas coincidentes con la finalización de cualquiera de los trimestres del curso académico siguiente.

4. La evaluación del módulo profesional de formación en centros de trabajo la realizará para cada alumno o alumna el profesor o profesora que haya realizado el seguimiento.

5. Para el control y valoración de estas actividades formativas se utilizará la ficha semanal de seguimiento que se facilitará a cada alumno o alumna y en la que se recogerán las actividades realizadas en el centro de trabajo y el tiempo empleado en las mismas, siendo responsabilidad del profesorado encargado del seguimiento, su correcta cumplimentación. Estas fichas semanales de seguimiento serán supervisadas por el tutor o tutora laboral y el profesorado responsable del seguimiento y se entregarán al alumnado, una vez evaluado el módulo profesional de formación en centros de trabajo. Para la ficha semanal se usará el modelo facilitado a través del sistema de información SÉNECA.

6. La evaluación del módulo profesional de formación en centros de trabajo se realizará teniendo en cuenta, además de la información recogida en las fichas semanales de seguimiento y en las visitas de seguimiento realizadas, el informe emitido por el tutor o tutora laboral.

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

7. Una vez realizado el módulo profesional de formación en centros de trabajo, se celebrará la evaluación correspondiente conforme a lo regulado en la normativa vigente sobre evaluación de ciclos formativos y programas de cualificación profesional inicial.

8. Cuando excepcionalmente se haya autorizado la realización del módulo profesional de formación en centro de trabajo con una temporalidad diferente, según lo dispuesto en el artículo 18.1.b), dicho módulo profesional no podrá ser evaluado hasta que no se obtenga la evaluación positiva en el resto de módulos profesionales del ciclo formativo. Asimismo, en los programas de cualificación profesional, cuando concurren algunas de las circunstancias contempladas en los artículos 8.3 y 18.2.h), el módulo profesional de formación en centros de trabajo se evaluará cuando se haya obtenido calificación positiva en el resto de módulos obligatorios de estos programas.

### Criterios de calificación y reclamaciones.

1. Los centros docentes deberán recoger en sus proyectos educativos y hacer públicos, al inicio de cada curso académico, los procedimientos de evaluación de las enseñanzas de Formación Profesional Básica, así como los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.

2. El alumnado obtendrá una calificación final, fijada por los miembros del equipo docente, considerando el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional.

3. El módulo profesional de Formación en centros de trabajo no podrá ser evaluado hasta haber superado todos los módulos profesionales asociados a unidades de competencia del ciclo formativo. Su superación o no se expresará con los nominales APTO o NO APTO.

4. El alumnado o sus representantes legales tendrán derecho a reclamar contra las calificaciones obtenidas en caso de disconformidad con las mismas. La Consejería competente en materia de educación regulará normativamente el procedimiento para ejercer este derecho.

5. En los procedimientos de posibles reclamaciones presentadas contra la evaluación de módulos profesionales de aprendizaje permanente, el profesorado que imparta estos módulos participará en los mismos junto con los miembros del departamento de la familia profesional que soporta el perfil profesional del título de Formación Profesional Básica.

## Criterios de exclusión del alumnado en las FCT.

La Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo; en su Artículo 30, establece la exclusión del módulo profesional de formación en centros de trabajo y del acuerdo de colaboración celebrado con el centro de trabajo; y que son las siguientes:

1. Podrá excluirse de la participación en el acuerdo de colaboración a uno o varios alumnos o alumnas por decisión unilateral del centro docente o entidad, del centro de trabajo colaborador o conjunta de ambos, en los casos siguientes:

a) Faltas reiteradas de asistencia o puntualidad no justificadas, previa audiencia del interesado.

b) Actitud incorrecta o falta de aprovechamiento, previa audiencia del interesado.

c) Incumplimiento del programa formativo en el centro de trabajo.

2. Cuando la causa de expulsión sea imputable al alumno o alumna, se actuará conforme a lo dispuesto en el Capítulo III del Título V del Real Decreto 327/2010, de 13 de julio.

## Exenciones del módulo profesional de FCT en los ciclos formativos.

En el capítulo III de la Orden de 28 de septiembre de 2011; en su Artículo 22, expone las exenciones del módulo profesional de FCT; y establece:

Que será susceptible de exención por su correspondencia con la experiencia laboral, de conformidad con el artículo 39 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio.

La exención podrá ser total o parcial, dependiendo de la correspondencia que haya entre la experiencia acreditada y los resultados de aprendizaje del módulo profesional de formación en centros de trabajo.

Se debe acreditar, tanto para la exención total como para la parcial, una experiencia laboral equivalente al trabajo a tiempo completo de, al menos, un año, que permita demostrar que la persona solicitante tiene adquiridos los resultados de aprendizaje del módulo profesional de formación en centros de trabajo. En el caso de contratos a tiempo parcial, los días de cotización deberán ser equivalentes a un año a tiempo completo.

La justificación de la experiencia laboral se realizará de conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Real Decreto 1124/2009, de 17 de julio, de

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral con los siguientes documentos:

a) Para trabajadores o trabajadoras asalariados: Certificación de la Tesorería General de la Seguridad Social, del Instituto Social de la Marina o de la mutualidad a la que estuvieran afiliadas, donde conste la empresa, la categoría laboral (grupo de cotización) y el período de contratación.

Contrato de trabajo o certificación de la empresa donde hayan adquirido la experiencia laboral, en la que conste específicamente la duración de los periodos de prestación del contrato, la actividad desarrollada y el intervalo de tiempo en el que se ha realizado dicha actividad.

b) Para trabajadores o trabajadoras autónomos o por cuenta propia:

Certificación de la Tesorería General de la Seguridad Social o del Instituto Social de la Marina de los períodos de alta en la Seguridad Social en el régimen especial correspondiente.

Descripción de la actividad desarrollada e intervalo de tiempo en el que se ha realizado la misma.

c) Para trabajadores o trabajadoras voluntarios o becarios:

Certificación de la organización donde se haya prestado la asistencia en la que consten, específicamente, las actividades y funciones realizadas, el año en el que se han realizado y el número total de horas dedicadas a las mismas.

### Promoción.

La promoción en las enseñanzas de Formación Profesional Básica se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Decreto 135/2016, de 26 de julio.

1. Con carácter general, el alumnado que cursa el primer curso de Formación Profesional Básica promocionará a segundo curso cuando supere los dos módulos profesionales de aprendizaje permanente y los módulos profesionales asociados a unidades de competencia pendientes no superen el 20% del horario semanal de éstos. No obstante lo anterior, el equipo educativo podrá proponer excepcionalmente la promoción del alumnado que haya superado al menos uno de los dos módulos profesionales de aprendizaje permanente, si considera que posee la madurez suficiente para cursar el segundo curso de estas enseñanzas, que tiene expectativas favorables de recuperación y que la promoción beneficiará su evolución académica.

2. El alumnado que promociona al segundo curso con módulos profesionales pendientes del primero deberá matricularse del segundo curso y de los módulos

profesionales pendientes del primero. Se establecerá, en relación a este alumnado, un plan para la adquisición de aprendizajes dirigido a la superación de los módulos profesionales pendientes de primero, tal como establece en el artículo 17.

3. El alumnado que, como consecuencia de la aplicación de los criterios de promoción, repita curso, si tiene dieciséis años o más, podrá optar por matricularse tanto de los módulos profesionales no superados como de aquellos ya superados. El centro docente en su Proyecto Educativo, deberá recoger qué debe hacer este alumnado durante la jornada lectiva. En el caso de matriculación de módulos profesionales ya superados, será de aplicación lo contemplado en el apartado 1 del artículo 17.

4. El alumnado menor de dieciséis años, deberá matricularse del curso completo. En la matriculación de módulos profesionales ya superados, será de aplicación lo contemplado en el apartado 1 del artículo 17.

### Titulación y otras certificaciones.

1. El alumno o la alumna que supere un ciclo formativo de Formación Profesional Básica obtendrá el título Profesional Básico correspondiente a las enseñanzas cursadas, con valor académico y profesional y validez en todo el territorio nacional.

2. La obtención del título Profesional Básico requiere acreditar la superación de todos los módulos profesionales de que conste el correspondiente ciclo formativo. Así mismo, las personas mayores de 18 años que superen la prueba para la obtención directa del título Profesional Básico a la que se refiere el artículo 69.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, recibirán dicho título.

3. Las personas mayores de 22 años que tengan acreditadas todas las unidades de competencia incluidas en un título Profesional Básico, bien a través de certificados de profesionalidad de nivel 1 o por el procedimiento establecido de evaluación y acreditación de competencias profesionales, recibirán el título Profesional Básico correspondiente. La Consejería competente en materia de educación tramitará la expedición del título Profesional Básico para las personas que acrediten todas las unidades de competencia incluidas en un título Profesional Básico a través de certificados de profesionalidad de nivel 1 o como resultado del procedimiento establecido en el Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio.

1. El título Profesional Básico tendrá valor académico y profesional y permitirá el acceso a los ciclos formativos de grado medio. Las personas que estén en posesión de un título Profesional Básico podrán obtener el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria por cualquiera de las dos opciones previstas en el artículo 29.1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, mediante la superación de la evaluación final de la Educación Secundaria Obligatoria en relación con las materias del bloque de asignaturas troncales que como mínimo se deban cursar en la opción que escoja el alumno o alumna.

## PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

2. La Consejería con competencia en materia de educación determinará, por Orden, el acceso del alumnado que ha superado la Formación Profesional Básica a los ciclos de grado medio, facilitándose con ello que este alumnado pueda continuar con su formación.

### Atención a la diversidad.

Para los alumnos/as que presenten problemas en el desarrollo de las tareas diarias de las FCT y según las observaciones reflejadas en las Hojas de Seguimiento de Tareas semanales, se programarán apoyos para realizar los días que los alumnos/as asistan al Instituto para la reunión con el Tutor.

Estos apoyos consistirán en explicaciones y aclaraciones de dudas sobre las tareas en las que el alumno/a ha encontrado problemas y será asistido por el propio profesor/a Tutor/a o bien por cualquier profesor/a que disponga de horario para ello.

Al comienzo de las FCT, en las reuniones quincenales con el alumnado, se pondrá un interés especial en el asesoramiento y apoyo sobre temas de adaptación a la empresa y al entorno laboral, nuevo para ellos, así como a los problemas de integración que puedan surgir. En este periodo tiene especial importancia el profesor/a de FOL.

### Recursos didácticos

Los recursos didácticos serán establecidos por los centros de trabajo en la realización de las actividades laborales, conducentes a desarrollar las actividades establecidas el plan formativo del alumno.

## ANEXOS

Anexo 1: Desarrollo del plan formativo del alumno para módulo profesional de FCT para el ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos.

Anexo 2: Ficha seguimiento semanal del alumno.

Anexo 3: Informe del tutor laboral.

Anexo 4: Valoración del tutor docente.

Anexo 5: Valoración del tutor laboral.

Anexo 6: Valoración del alumno.

Anexo 7: Registro de visitas a empresas para el seguimiento del alumnado de FCT.

CENTRO DOCENTE: PROFESOR/PROFESORA REPOSABLE DEL SEGUIMIENTO:  ALUMNO/ALUMNA:		CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR / TUTORA DEL CENTRO DE TRABAJO:  PERÍODO DE REALIZACIÓN DE LA FCT <input checked="" type="checkbox"/> PRIMER TRIMESTRE <input checked="" type="checkbox"/> SEGUNDO TRIMESTRE <input checked="" type="checkbox"/> TERCER TRIMESTRE
CURSO ESCOLAR: _____ / _____ FAMILIA PROFESIOI		
CICLO FORMATIVO:		GRADO:
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES FORMATIVO- PRODUCTIVAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Utiliza los medios informáticos para introducir datos, elaborar y gestionar documentos seleccionando las herramientas informáticas adecuadas	-Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN: -Búsqueda de información en Internet. -Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico: -Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos vía Internet -Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo. -Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo. Utilizando fórmulas y funciones. -Creación y modificación de gráficos. -Elaboración de distintos tipos de documentos -Elaboración de presentaciones. - Pedidos. - Albaranes y notas de entrega.	a) Se han preparado los equipos y materiales necesarios. b) Se ha comprobado el correcto funcionamiento de los equipos. c) Se han realizado las operaciones de grabación de datos y textos. d) Se han elaborado documentos utilizando herramientas informáticas e) Se han impreso documentos. f) Se han enviado documentos a través de sistemas de mensajería informática interna. g) Se han adoptado medidas de seguridad e higiene postural durante la realización del trabajo. h) Se ha conservado la confidencialidad en todo el proceso.
2. Realiza la tramitación de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas observando las normas establecidas por la empresa.	- Recibos. - Facturas. - Libros registro de facturas emitidas y recibidas. - Comunicación telefónica: Protocolo actuación	a) Se han reconocido los distintos tipos de envíos de correspondencia y paquetería realizados. b) Se ha realizado la recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia. c) Se ha utilizado el fax correctamente. d) Se ha utilizado los medios de telefonía, recibiendo, derivando y emitiendo llamadas. e) Se han recogido y transmitido mensajes telefónicos de forma clara y precisa

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2.0 \_\_\_\_

EL/LA PROFESOR/A RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

EL/LA JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE FAMILIA PROFESIONAL

EL/LA RESPONSABLE DEL CENTRO DE TRABAJO

Fdo.: \_\_\_\_\_

Fdo.: \_\_\_\_\_

Fdo.: \_\_\_\_\_



CENTRO DOCENTE: PROFESOR/PROFESORA REPOSABLE DEL SEGUIMIENTO:  ALUMNO/ALUMNA:	CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR / TUTORA DEL CENTRO DE TRABAJO:  PERÍODO DE REALIZACIÓN DE LA FCT <input type="checkbox"/> PRIMER TRIMESTRE <input type="checkbox"/> SEGUNDO TRIMESTRE <input type="checkbox"/> TERCER TRIMESTRE	
CURSO ESCOLAR: _____ / _____ FAMILIA PROFESION: _____		
CICLO FORMATIVO: _____ GRADO: _____		
<i>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</i>	<i>ACTIVIDADES FORMATIVO- PRODUCTIVAS</i>	<i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i>
3. Realiza labores básicas de administración y gestión de oficina identificando en cada caso los documentos a utilizar y las técnicas a aplicar.	- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos. - Recepción de personas externas a la organización. Protocolo de recepción y despedida de clientes. - Atención al cliente: a) Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. Técnicas para hablar correctamente en público. b) Venta de productos y servicios: Presentación de productos y servicios. Información al cliente: a) Exposición de prestación de servicios. b) Atención personalizada y de calidad de atención al cliente. c) Uso de Técnicas de fidelización de clientes. Reprografía de documentos: a) Utilización de equipos de reproducción de documentos. b) Reproducción de documentos. c) Técnicas y herramientas básicas de encuadernación.	f) Se han reconocido las normas establecidas por la empresa en materia de comunicación. g) Se ha mostrado interés por conocer la organización interna de la empresa o entidad donde se está realizando el módulo. a) Se han identificado los equipos de reproducción y encuadernación existentes en el entorno laboral. b) Se han realizado labores de reprografía y copia de documentos. c) Se han realizado labores de encuadernado básico. d) Se ha comprobado el nivel de existencias del almacén de material de oficina. e) Se han realizado labores básicas de archivo. f) Se han reconocido los documentos comerciales y administrativos utilizados. g) Se han realizado operaciones básicas de tesorería identificando los documentos utilizados. h) Se ha demostrado responsabilidad en la realización del trabajo. i) Se han mantenido unas relaciones laborales cordiales con el resto de compañeros, integrándose en el grupo de trabajo.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2.0 \_\_\_\_\_

EL/LA PROFESOR/A  
RESPONSABLE DEL

EL/LA JEFE/A DEL DEPARTAMENTO  
DE FAMILIA PROFESIONAL

EL/LA RESPONSABLE DEL CENTRO

Fdo.: \_\_\_\_\_

Fdo.: \_\_\_\_\_

Fdo.: \_\_\_\_\_



CENTRO DOCENTE: PROFESOR/PROFESORA REPOSABLE DEL SEGUIMIENTO: ALUMNO/ALUMNA:	CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR / TUTORA DEL CENTRO DE TRABAJO: PERÍODO DE REALIZACIÓN DE LA FCT <input type="checkbox"/> PRIMER TRIMESTRE <input type="checkbox"/> SEGUNDO TRIMESTRE <input type="checkbox"/> TERCER TRIMESTRE	
CURSO ESCOLAR: _____ / _____ FAMILIA PROFES		
CICLOFORMATIVO: _____ GRADO: _____		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES FORMATIVO- PRODUCTIVAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4. Atiende los requerimientos de los clientes, obteniendo la información necesaria y resolviendo las dudas que puedan surgir en éstos.	d) Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras). - Archivo de documentos: a) Creación de archivos b) Archivo de documentos. - Documentos básicos en operaciones de compraventa. - Fichas de clientes. Tratamiento de reclamaciones: a) Gestión de reclamaciones b) Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Hoja de reclamaciones. c) Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.	a) Se ha mantenido una actitud de cordialidad y amabilidad en el trato. b) Se ha tratado al cliente con cortesía, respeto y discreción. c) Se ha demostrado interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes. d) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura da, clara y precisa. e) Se ha obtenido la información necesaria del cliente, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas. f) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. g) Se ha demostrado responsabilidad ante errores y fracasos. h) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
5. Actúa conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.	d) Objeciones de los clientes y su tratamiento. - Asesoramiento en el punto de venta: a) Preparación de pedidos. b) Documentos para periodos de garantía. c) Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.	a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

EL/LA PROFESOR/A  
RESPONSABLE DEL

EL/LA JEFE/A DEL DEPARTAMENTO  
DE FAMILIA PROFESIONAL

EL/LA RESPONSABLE DEL CENTRO

Fdo.: \_\_\_\_\_

Fdo.: \_\_\_\_\_

Fdo.: \_\_\_\_\_



CENTRO DOCENTE: PROFESOR/PROFESORA REPOSABLE DEL SEGUIMIENTO:  ALUMNO/ALUMNA:		CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR / TUTORA DEL CENTRO DE TRABAJO:  PERÍODO DE REALIZACIÓN DE LA FCT <input type="checkbox"/> PRIMER TRIMESTRE <input type="checkbox"/> SEGUNDO TRIMESTRE <input type="checkbox"/> TERCER TRIMESTRE	
CURSO ESCOLAR: _____ / _____ FAMILIA PROF:			
CICLO FORMATIVO:		GRADO:	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES FORMATIVO- PRODUCTIVAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
6. Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa	- Conformación de pedidos de mercancías y productos: a) Hojas de pedido. b) Albaranes, c) Órdenes de reparto d) Packing list. - Manipulación y conservación de productos. - Conocimiento de los equipos de pesaje, colocación y visibilidad. - Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. - Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). a) Manejo de cajas registradoras. b) Manejo de TPVs. c) Los medios de pago electrónicos. - Preparación de pedidos para la expedición: a) Ordenes de pedido y ordenes de expedición b) Reconocimiento de equipos y medios para la preparación de pedidos. c) Presentación y embalado de productos.	b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo. c) Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para minimizar los riesgos laborales y medioambientales. d) Se ha empleado el equipo de protección individual (EPIs) establecido para las distintas operaciones. e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades. f) Se ha actuado según el plan de prevención. g) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza. h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y la generación de residuos. a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe. b) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.	

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

EL/LA PROFESOR/A  
RESPONSABLE DEL

EL/LA JEFE/A DEL DEPARTAMENTO  
DE FAMILIA PROFESIONAL

EL/LA RESPONSABLE DEL CENTRO

Fdo.: \_\_\_\_\_

Fdo.: \_\_\_\_\_

Fdo.: \_\_\_\_\_



CENTRO DOCENTE: PROFESOR/PROFESORA REPOSABLE DEL SEGUIMIENTO:  ALUMNO/ALUMNA:	CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR / TUTORA DEL CENTRO DE TRABAJO:  PERÍODO DE REALIZACIÓN DE LA FCT <input type="checkbox"/> PRIMER TRIMESTRE <input type="checkbox"/> SEGUNDO TRIMESTRE <input type="checkbox"/> TERCER TRIMESTRE	
CURSO ESCOLAR: _____ / _____ FAMILIA PROFI		
CICLO FORMATIVO: _____ GRADO: _____		
<i>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</i>	<i>ACTIVIDADES FORMATIVO- PRODUCTIVAS</i>	<i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i>
	d) Conocimiento de los diferentes tipos de envases y embalajes y sus normas de utilización - Conformación de la unidad de pedido. - Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos y a la actividad profesional de servicios administrativos. a) Accidentes y riesgos habituales. b) Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas. c) Exposición a posturas forzadas. - Seguimiento del servicio postventa: a) El servicio postventa. b) Entrega de pedidos. c) Seguimiento de clientes.	c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable. d) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos. e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones. f) Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista. g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato. i) Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por sus superiores, planteando las posibles modificaciones o sugerencias en el lugar y modos adecua

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

EL/LA PROFESOR/A  
RESPONSABLE DEL

EL/LA JEFE/A DEL DEPARTAMENTO  
DE FAMILIA PROFESIONAL

EL/LA RESPONSABLE DEL CENTRO

Fdo.: \_\_\_\_\_

Fdo.: \_\_\_\_\_

Fdo.: \_\_\_\_\_



Anexo 2: Ficha seguimiento semanal del alumno.

**JUNTA DE ANDALUCIA**

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

(Hoja ..... de .....)

**FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO. FICHA SEMANAL DEL ALUMNO/ALUMNA**

Semana del ..... al ..... de ..... de 20.....	
CENTRO DOCENTE: IES MARIA BELLIDO PROFESOR/PROFESORA RESPONSABLE SEGUIMIENTO: Labrador Molina Pedro J	CENTRO DE TRABAJO COLABORADOR: TUTOR/TUTORA DEL CENTRO DE TRABAJO:
ALUMNO/ALUMNA:	CICLO FORMATIVO: FP Servicios Administrativos GRADO: Básico

DÍA	ACTIVIDAD DESARROLLADA/PUESTO FORMATIVO	TIEMPO EMPLEADO	OBSERVACIONES
LUNES			
MARTES			
MIÉRCOLES			
JUEVES			
VIERNES			



EL/LA ALUMNO/A

Vº Bº EL/LA PROFESOR/A. RESPONSABLE  
DEL SEGUIMIENTO

Vº Bº EL/LA TUTOR/A DEL CENTRO DE TRABAJO

Fdo.: \_\_\_\_\_

Fdo.: Pedro Javier Labrador Molina

Fdo.: \_\_\_\_\_

Anexo 3: Informe del tutor laboral.

**INFORME DEL TUTOR O TUTORA DEL CENTRO DE TRABAJO**

Alumno/alumna:			
Centro docente:			
Ciclo formativo:		Grado:	
Centro de trabajo:		Horas realizadas:	
Tutor/a del alumno o alumna en el centro de trabajo:			
Profesorado responsable del seguimiento:			
1.- ÁREAS Y PUESTOS DE TRABAJO DONDE HA DESARROLLADO LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS:			
2.- VALORACIÓN DE LA ESTANCIA DEL ALUMNO/ALUMNA EN EL CENTRO DE TRABAJO:			
ASPECTOS A CONSIDERAR	NEGATIVA	POSITIVA	EXCELENTE
Competencias profesionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competencias organizativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competencias relacionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacidad de respuesta a las contingencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros aspectos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- MODIFICACIONES A INTRODUCIR EN EL PROGRAMA FORMATIVO:			

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2.0\_\_

EL/LA TUTOR/A DEL CENTRO DE TRABAJO

Fdo.: \_\_\_\_\_

## Anexo 4: Valoración del tutor docente.

1/2/2019

VALORACIÓN DE LA FCT DEL TUTOR DOCENTE (DetValFCTPro)

### Datos del ciclo formativo

Nombre del ciclo: Servicios Administrativos Grado: Formación Profesional Básica

### Datos del alumno/alumna

Nombre y Apellidos: Eusebio Durillo Cámara

### Datos del profesor/profesora responsable del seguimiento

Nombre y Apellidos: Pedro Javier Labrador Molina

### Datos del módulo de formación en centros de trabajo

#### Período de Realización de la FCT

Curso Académico: 2018/2019

Primer trimestre  Segundo trimestre  Tercer trimestre

### Valoración de centros de trabajo

Ayuntamiento de  
Bailén /  
AYUNTAMIENTO DE  
BAILEN

Possibilidades formativas que ofrece la empresa.

Cumplimiento del programa formativo por parte de la empresa.

Seguimiento del alumno realizado por el tutor/a del centro de trabajo.

Apoyo dado al profesor/a responsable del seguimiento.

Possibilidades laborales que ofrece la empresa al alumnado que finaliza la fase de formación en centros de trabajo.

Calidad de los informes del tutor/a del centro de trabajo.

Nivel de satisfacción mostrado con la empresa por el profesor/a responsable del seguimiento.

Valoración general de las prácticas por el profesor/a responsable del seguimiento.

Aspectos a mejorar de la fase de formación en centros de trabajo:

Aspectos a destacar de la fase de formación en centros de trabajo:

## Anexo 5: Valoración del tutor laboral.

1/2/2019

VALORACIÓN DE LA FCT DEL TUTOR LABORAL (DefValFCTTutLab)

### Datos del ciclo formativo

Nombre del ciclo: Servicios Administrativos Grado: Formación Profesional Básica

### Datos del alumno/alumna

Nombre y Apellidos: Eusebio Durillo Cámara

Tutor/a del alumno o alumna en el centro de trabajo

Nombre y Apellidos: María Torres Tejada

Datos del profesor/profesora responsable del seguimiento

Nombre y Apellidos: Pedro Javier Labrador Molina

### Datos del módulo de formación en centros de trabajo

Período de Realización de la FCT

Curso Académico: 2018/2019

Primer trimestre  Segundo trimestre  Tercer trimestre

Valoración de la estancia del alumno/alumna en el centro de trabajo

Ayuntamiento de  
Bailén /  
AYUNTAMIENTO DE  
BAILEN

Competencias profesionales	<input type="text"/>
Competencias organizativas	<input type="text"/>
Competencias relacionales	<input type="text"/>
Capacidad de respuesta a las contingencias	<input type="text"/>
Otro aspecto 1	<input type="text"/>
Otro aspecto 2	<input type="text"/>
Otro aspecto 3	<input type="text"/>

Otros aspectos (Detalle el otro aspecto 1, otro aspecto 2 y otro aspecto 3):

Áreas y puestos de trabajo donde ha desarrollado las actividades formativas:

## Anexo 5: Valoración del tutor laboral.

1/2/2019

VALORACIÓN DE LA FCT DEL TUTOR LABORAL (DetValFCTTutLab)

Modificaciones a introducir en el programa formativo:

# Anexo 6: Valoración del alumno

1/2/2019

VALORACIÓN DE LA FCT DEL ALUMNO (DetValFCTAlu)

### Datos del ciclo formativo

Nombre del ciclo: Servicios Administrativos Grado: Formación Profesional Básica

### Datos del alumno/alumna

Nombre y Apellidos: Eusebio Durillo Cámara

### Datos de las prácticas

#### Período de Realización de la FCT

Curso Académico: 2018/2019

Primer trimestre  Segundo trimestre  Tercer trimestre

### Valoración de centros de trabajo

Ayuntamiento de  
Bailén /  
AYUNTAMIENTO DE  
BAILEN

- Posibilidades formativas que ofrece la empresa.
- Cumplimiento del programa formativo por parte de la empresa.
- Seguimiento del alumno realizado por el tutor/a del centro de trabajo.
- Seguimiento hecho por su profesor/a.
- Posibilidades laborales que ofrece la empresa al alumnado que finaliza la fase de formación en centros de trabajo.
- Adecuación de la formación recibida en el centro docente con las prácticas realizadas.
- Nivel de satisfacción mostrado con la empresa por el profesor/a responsable del seguimiento.
- Valoración general de las prácticas por el profesor/a responsable del seguimiento.

Aspectos a mejorar de la fase de formación en centros de trabajo:

Aspectos a destacar de la fase de formación en centros de trabajo:



Anexo 7: Registro de visitas a empresas para el seguimiento del alumnado de FCT.