

---

# Programación Didáctica

Administración y Gestión



Ciclo Formativo de Grado Medio

Gestión Administrativa

---

Formación en Centros de Trabajo

Curso 2023 - 2024

---

# Índice de contenidos

1 Introducción.....	3
2 Propuestas de mejora recogidas en la memoria del año anterior .....	3
3 Contexto educativo.....	3
4 Marco normativo.....	3
5 Competencias profesionales, personales y sociales que se completen o desarrollen en este módulo profesional .....	4
5.1 Objetivos generales.....	4
5.2 Competencias del título.....	4
6 Relación y tipología de los centros de trabajo donde se realizará este módulo profesional .....	6
7 Resultados de aprendizaje del módulo profesional.....	7
8 Actividades formativas que permitan alcanzar los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación, .....	13
9 Plan de seguimiento previsto .....	24
10 Criterios en virtud de los cuales se concederá la exención total o parcial del módulo .....	25
11 Temporalización del módulo profesional .....	27
12 Evaluación y calificación.....	30
12.1 Los instrumentos de evaluación y seguimiento del módulo profesional .....	30
12.2 .- Contenidos mínimos.....	32
12.3 .- Exclusión del alumno .....	31

## 1 Introducción

<b>Título</b>	TÉCNICO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
<b>Módulo Profesional</b>	Formación en Centros de Trabajo		
<b>Curso</b>	2º	<b>Total de horas</b>	410

## 2 Propuestas de mejora recogidas en la memoria del año anterior

Respecto a la mejora de la gestión administrativa creemos que vaya a mejorar puesto que vamos a reunirnos los tutores de FCT periódicamente y que ayudará a solventar posibles desajustes.

## 3 Contexto educativo

El IES Alisal es un centro urbano de tamaño medio con 2 turnos, de mañana y tarde. Se imparte docencia de los niveles educativos de Educación Secundaria, Bachillerato y FP.

El alumnado de este ciclo formativo proviene de las diferentes localidades de la región. Tienen distinta procedencia socio-económica, lo que hace de este un grupo poco homogéneo.

El centro aporta todos los recursos necesarios para el desarrollo del ciclo, tanto educativos, como tecnológicos, instalaciones...

## 4 Marco normativo

Para la elaboración de esta programación se toman como referente:

- **Orden ECD/29/2017, de 21 de marzo**, que regula el módulo profesional de formación en centros de trabajo y el módulo de proyecto para alumnos matriculados en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- **Instrucciones de inicio de curso 2023-2024** para los centros educativos que impartan ciclos formativos de formación profesional básica, grado medio y grado superior de formación profesional del sistema educativo.

## 5 Competencias profesionales, personales y sociales que se completan o desarrollen en este módulo profesional.

### 5.1 Objetivos generales

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

### 5.2 Competencias del título

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se completan o desarrollan durante la realización de la FCT son las que se relacionan a continuación:

1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.

3. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
4. Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
5. Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
6. Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
7. Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
8. Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
9. Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución.
10. Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
11. Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
12. Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
13. Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
14. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
15. Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
16. Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

17. Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
18. Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
19. Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

## **6 Relación y tipología de los centros de trabajo donde se realizará este módulo profesional.**

Con carácter general, el módulo profesional de formación en centros de trabajo se realizará en empresas e instituciones cuyas actividades estén relacionadas con el ciclo formativo y que desarrollen su actividad en la Comunidad Autónoma de Cantabria, preferentemente localizadas en el entorno del Centro Educativo.

La competencia general de este título consiste en realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

Este profesional ejerce su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, y particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, ofreciendo apoyo administrativo en las tareas de administración y gestión de dichas empresas e instituciones.

A modo de listado inicial de centros de trabajo, se pueden considerar las siguientes empresas e instituciones: (Periodo de FCT septiembre-mayo y Marzo- Junio)

- GESTEMA GESTORÍA
- GRUPO PITMA
- CÁMARA DE COMERCIO.
- CALDERÓN DE LA BARCA ABOGADOS.
- SERRANO Y RICONDO.
- SEFAMAR XXI. SL.
- IBERO ASEPyme.

## 7 Resultados de aprendizaje del módulo profesional

Los resultados de aprendizaje que se persiguen con la impartición del módulo son los siguientes:

**RA 1. Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con las funciones internas y externas de la misma y con el sector económico al que pertenezca o en el que se encuentren sus clientes.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.
- b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.
- c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.

- d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.
- e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.
- f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

**RA 2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han reconocido y justificado:
  - La disponibilidad personal y temporal necesaria en el puesto de trabajo.
  - Las actitudes personales (puntualidad, empatía y confidencialidad, entre otras) y profesionales (orden, limpieza y responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.
  - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.
  - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.
  - Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.
  - Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.
  - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.





- b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.
- c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.
- d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.
- e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
- f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.
- g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.
- h) Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten.
- i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.
- j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.

**RA 3. Registra órdenes, documentos y comunicaciones, interpretando su contenido.**

**Criterios de evaluación:**

Se han identificado medios y materiales necesarios para la recepción e interpretación de documentos y comunicaciones.



- a) Se ha identificado la información que contienen las órdenes, documentos y comunicaciones.
- b) Se ha determinado la urgencia y/o importancia de la información recibida.
- c) Se han determinado las tareas asociadas a las órdenes, documentos y comunicaciones recibidas.
- d) Se han reconocido y determinado los recursos necesarios para ejecutar las órdenes recibidas.
- e) Se han clasificado las comunicaciones o documentos para su posterior tramitación.
- f) Se han derivado al departamento que corresponde la interpretación o ejecución de la tarea asociada a dicha información.
- g) Se han aplicado los procedimientos y criterios internos de la empresa.

**RA 4. Elabora documentos o comunicaciones, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y la normativa vigente.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado los documentos habituales de uso en la empresa.
- b) Se ha identificado el documento a cumplimentar.
- c) Se ha reconocido la normativa reguladora para la elaboración de documentos específicos de la gestión administrativa de una empresa. d) Se ha obtenido la información necesaria para la elaboración de los documentos.
- e) Se han utilizado los medios o soportes adecuados en la cumplimentación de los documentos.
- f) Se han realizado los cálculos matemáticos y comprobaciones necesarias.
- g) Se han cumplimentado los distintos campos de los documentos que hay que elaborar.

- h) Se ha utilizado el lenguaje y la escritura de una manera correcta y adaptada a las características de la tarea a realizar.
- i) Se ha identificado el receptor del documento o la comunicación.
- j) Se han empleado las tecnologías de la información y comunicación.

**RA 5. Tramita y gestiona la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han efectuado comprobaciones y revisiones de los documentos elaborados y/o recibidos. b) Se han presentado los documentos ante los responsables de los departamentos de la empresa.
- c) Se han presentado los documentos ante las correspondientes administraciones públicas y organizaciones externas a la empresa.
- d) Se han cumplido los plazos correspondientes para la gestión de la documentación.
- e) Se han utilizado los canales de comunicación apropiados.
- f) Se ha reconocido la normativa reguladora.
- g) Se han empleado las tecnologías de la información y comunicación.

**RA 6. Registra y archiva la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado los sistemas de registro y archivo utilizados en la empresa.
- b) Se han utilizado los medios o soportes de registro más adecuados.
- c) Se han cumplimentado los libros de registro.



- d) Se han aplicado las técnicas de organización de la documentación utilizada en la empresa. e) Se han realizado las tareas con orden y limpieza.
- f) Se ha reconocido la normativa reguladora.
- g) Se han empleado las tecnologías de la información y de la comunicación.
- h) Se han aplicado los sistemas de archivo de la información.

**RA 7. Realiza operaciones de venta, promoción de productos y atención al cliente, adaptándose a las características y criterios establecidos por la empresa y colaborando con el área comercial de la misma.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han elaborado ofertas adaptadas a las necesidades de los clientes conforme a los objetivos comerciales y las condiciones de venta de la empresa.
- b) Se han ofrecido a los clientes soluciones o vías de solución ante reclamaciones presentadas. c) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten la empatía con el cliente.
- d) Se ha mantenido una aptitud que facilite la decisión de compra.
- e) Se ha aplicado técnicas de venta de productos y servicios a través de los canales de comercialización.
- f) Se ha suministrado información al cliente sobre los productos y servicios de la empresa.
- g) Se han comunicado al departamento correspondiente las reclamaciones presentadas por clientes de la empresa.

Estos resultados son susceptibles de lograrse completamente en todos los centros de trabajo. Dado lo heterogéneo de las actividades en los distintos centros de trabajo, no es posible establecer una temporalización a priori de cada resultado de aprendizaje. Por otro lado, ninguna actividad tiene un condicionante temporal

específico, por lo cual se puede asegurar que cualquier actividad puede realizarse en cualquier momento del año, en cualquiera de las empresas seleccionadas.

Por parte del profesor tutor, en colaboración con el tutor de cada empresa, se garantizará que cada alumno desarrolle todos los distintos resultados de aprendizaje durante su período de prácticas. En caso de no poderse garantizar la realización de todos, se evaluará la posibilidad del cambio de una empresa a otra.

## 8 Actividades formativas que permitan alcanzar los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación

*“Actividades formativas que permitan alcanzar los Resultados de Aprendizaje y los Criterios de Evaluación, identificando aquellas que por su naturaleza y las características del centro de trabajo donde se cursa este módulo profesional, puedan entrañar un riesgo especial para los alumnos, las instalaciones o el resto de personal y, por lo tanto, deban realizarse bajo la supervisión permanente del tutor en el centro de trabajo”*

**RA 1. Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con las funciones internas y externas de la misma y con el sector económico al que pertenezca o en el que se encuentren sus clientes.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.
- b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.
- c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.



- d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.
- e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.
- f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

**RA 2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han reconocido y justificado:
  - La disponibilidad personal y temporal necesaria en el puesto de trabajo.
  - Las actitudes personales (puntualidad, empatía y confidencialidad, entre otras) y profesionales (orden, limpieza y responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.
  - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.
  - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.
  - Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.
  - Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.
  - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.



- b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.
- c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.
- d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.
- e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
- f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.
- g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.
- h) Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten.
- i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.
- j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.

### **RA 3. Registra órdenes, documentos y comunicaciones, interpretando su contenido.**

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado medios y materiales necesarios para la recepción e interpretación de documentos y comunicaciones.
- b) Se ha identificado la información que contienen las órdenes, documentos y comunicaciones.
- c) Se ha determinado la urgencia y/o importancia de la información recibida.

- d) Se han determinado las tareas asociadas a las órdenes, documentos y comunicaciones recibidas.
- e) Se han reconocido y determinado los recursos necesarios para ejecutar las órdenes recibidas.
- f) Se han clasificado las comunicaciones o documentos para su posterior tramitación.
- g) Se han derivado al departamento que corresponde la interpretación o ejecución de la tarea asociada a dicha información.
- h) Se han aplicado los procedimientos y criterios internos de la empresa.

**RA 4. Elabora documentos o comunicaciones, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y la normativa vigente.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado los documentos habituales de uso en la empresa.
- b) Se ha identificado el documento a cumplimentar.
- c) Se ha reconocido la normativa reguladora para la elaboración de documentos específicos de la gestión administrativa de una empresa. d) Se ha obtenido la información necesaria para la elaboración de los documentos.
- e) Se han utilizado los medios o soportes adecuados en la cumplimentación de los documentos.
- f) Se han realizado los cálculos matemáticos y comprobaciones necesarias.
- g) Se han cumplimentado los distintos campos de los documentos que hay que elaborar.
- h) Se ha utilizado el lenguaje y la escritura de una manera correcta y adaptada a las características de la tarea a realizar.
- i) Se ha identificado el receptor del documento o la comunicación.
- j) Se han empleado las tecnologías de la información y comunicación.



---

**RA 5. Tramita y gestiona la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han efectuado comprobaciones y revisiones de los documentos elaborados y/o recibidos. b) Se han presentado los documentos ante los responsables de los departamentos de la empresa.
- c) Se han presentado los documentos ante las correspondientes administraciones públicas y organizaciones externas a la empresa.
- d) Se han cumplido los plazos correspondientes para la gestión de la documentación.
- e) Se han utilizado los canales de comunicación apropiados.
- f) Se ha reconocido la normativa reguladora.
- g) Se han empleado las tecnologías de la información y comunicación.

**RA 6. Registra y archiva la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado los sistemas de registro y archivo utilizados en la empresa.
- b) Se han utilizado los medios o soportes de registro más adecuados.
- c) Se han cumplimentado los libros de registro.
- d) Se han aplicado las técnicas de organización de la documentación utilizada en la empresa. e) Se han realizado las tareas con orden y limpieza.
- f) Se ha reconocido la normativa reguladora.
- g) Se han empleado las tecnologías de la información y de la comunicación.
- h) Se han aplicado los sistemas de archivo de la información.

**RA 7. Realiza operaciones de venta, promoción de productos y atención al cliente, adaptándose a las características y criterios establecidos por la empresa y colaborando con el área comercial de la misma.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han elaborado ofertas adaptadas a las necesidades de los clientes conforme a los objetivos comerciales y las condiciones de venta de la empresa.
- b) Se han ofrecido a los clientes soluciones o vías de solución ante reclamaciones presentadas. c) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten la empatía con el cliente.
- d) Se ha mantenido una aptitud que facilite la decisión de compra.
- e) Se ha aplicado técnicas de venta de productos y servicios a través de los canales de comercialización.
- f) Se ha suministrado información al cliente sobre los productos y servicios de la empresa.
- g) Se han comunicado al departamento correspondiente las reclamaciones presentadas por clientes de la empresa.

Éstos resultados son susceptibles de lograrse completamente en todos los centros de trabajo. Dado lo heterogéneo de las actividades en los distintos centros de trabajo, no es posible establecer una temporalización a priori de cada resultado de aprendizaje. Por otro lado, ninguna actividad tiene un condicionante temporal específico, por lo cual se puede asegurar que cualquier actividad puede realizarse en cualquier momento del año, en cualquiera de las empresas seleccionadas.

Por parte del profesor tutor, en colaboración con el tutor de cada empresa, se garantizará que cada alumno desarrolle todos los distintos resultados de aprendizaje durante su período de prácticas. En caso de no poderse garantizar la realización de todos, se evaluará la posibilidad del cambio de una empresa a otra.



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES FORMATIVAS EN EL CENTRO DE TRABAJO
<p>1.- Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con las funciones internas y externas de la misma y con el sector económico al que pertenezca o en el que se encuentren sus clientes.</p>	<p>Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.</p> <p>Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.</p> <p>Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.</p> <p>Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.</p>	<p>Conocer la estructura de la empresa y las funciones de los distintos departamentos.</p> <p>Relacionar tipos de clientes de la empresa con los servicios de la misma.</p> <p>Identificar los distintos procesos de trabajo con los distintos servicios prestados.</p> <p>Valorar las competencias de los recursos humanos de la empresa con el desarrollo de los servicios.</p>
<p>2.- Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa</p>	<p>Se han reconocido y justificado:</p> <p>La disponibilidad personal y temporal necesaria en el puesto de trabajo.</p> <p>Las actitudes personales (puntualidad, empatía y confidencialidad, entre otras) y profesionales (orden, limpieza y responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.</p> <p>Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.</p> <p>Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.</p> <p>Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.</p> <p>Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.</p>	<p>Mantener una actitud de respeto a las normas y procedimientos de la empresa.</p> <p>Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo.</p> <p>Mantener organizado y limpio el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.</p> <p>Responsabilizarse del trabajo asignado, interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.</p> <p>Establecer una comunicación eficaz con la persona responsable.</p> <p>Mantener relaciones Coordinarse con el resto del equipo, comunicando las incidencias relevantes que se presenten.</p> <p>Correctas con los compañeros.</p> <p>Aplicar las normas sobre protección de la información y criterios de confidencialidad.</p>



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES FORMATIVAS EN EL CENTRO DE TRABAJO
3.- Registra órdenes, documentos y comunicaciones, interpretando su contenido.	<p>Se han identificado medios y materiales necesarios para la recepción e interpretación de documentos y comunicaciones.</p> <p>Se ha identificado la información que contienen las órdenes, documentos y comunicaciones. Se ha determinado la urgencia y/o importancia de la información recibida.</p> <p>Se han determinado las tareas asociadas a las órdenes, documentos y comunicaciones recibidas.</p> <p>Se han reconocido y determinado los recursos necesarios para ejecutar las órdenes recibidas.</p> <p>Se han clasificado las comunicaciones o documentos para su posterior tramitación.</p> <p>Se han derivado al departamento que corresponde la interpretación o ejecución de la tarea asociada a dicha información.</p> <p>Se han aplicado los procedimientos y criterios internos de la empresa</p>	<p>Preparación y registro del correo de salida de la empresa.</p> <p>Recepción, registro y distribución del correo entrante.</p> <p>Realizar las gestiones necesarias en correos.</p> <p>Atender el teléfono de acuerdo con los protocolos de la empresa.</p> <p>Dejar constancia escrita, si procede, de la conversación telefónica.</p> <p>Informar por teléfono, correo electrónico..., posteriormente si no se conoce la respuesta.</p> <p>Pasar llamadas tanto internas como externas, presentando a sus interlocutores.</p> <p>Diseñar formatos estándar para aquellos documentos de uso habitual.</p> <p>Transmitir con rapidez la información recibida a quien corresponda.</p> <p>Obtener de las fuentes disponibles la información adecuada.</p> <p>Identificar a las personas que acceden al interior de las dependencias.</p>



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES FORMATIVAS EN EL CENTRO DE TRABAJO
<p>4.- Elabora documentos o comunicaciones, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y la normativa vigente.</p>	<p>Se han identificado los documentos habituales de uso en la empresa. Se ha identificado el documento a cumplimentar. Se ha obtenido la información necesaria para la elaboración de los documentos. Se han utilizado los medios o soportes adecuados en la cumplimentación de los documentos. Se han realizado los cálculos matemáticos y comprobaciones necesarias.</p>	<p>Identificar los documentos utilizados habitualmente en la empresa y en cada caso el documento a cumplimentar. Obtener la información necesaria para la elaboración de los documentos. Confección de pedidos, albaranes, facturas, fichas de existencias, registro, inventarios, declaraciones- liquidaciones de IVA, registros de operaciones contables. Operaciones relacionadas con el personal de la empresa; afiliación, altas/bajas, nóminas y seguros sociales. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión; tratamiento de textos, bases de datos, hoja de cálculo y aplicaciones específicas de gestión comercial y contable.</p>



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES FORMATIVAS EN EL CENTRO DE TRABAJO
<p>5.- Tramita y gestiona la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.</p>	<p>Se han efectuado comprobaciones y revisiones de los documentos elaborados y/o recibidos. Se han presentado los documentos ante los responsables de los departamentos de la empresa. Se han presentado los documentos ante las correspondientes administraciones públicas organizaciones externas a la empresa. Se han cumplido los plazos correspondientes para la gestión de la documentación Se han utilizado los canales de comunicación apropiados. Se ha reconocido la normativa reguladora. Se han empleado las tecnologías de la información y comunicación.</p>	<p>Comprobar y revisar los documentos elaborados y/o recibidos. Presentar los mismos ante el responsable de la empresa. Tramitar antes las administraciones públicas y organizaciones externas a la empresa documentación administrativa. Utilizar los canales de comunicación apropiados. Utilizar las tecnologías de la información y comunicación actuales.</p>
<p>6.- Registra y archiva la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.</p>	<p>Se han identificado los sistemas de registro y archivo utilizados en la empresa. Se han utilizado los medios o soportes de registro más adecuados. Se han cumplimentado los libros de registro. Se han aplicado las técnicas de organización de la documentación utilizada en la empresa. Se han realizado las tareas con orden y limpieza. Se ha reconocido la normativa reguladora. Se han empleado las tecnologías de la información y de la comunicación. Se han aplicado los sistemas de archivo de la información.</p>	<p>Controlar el archivo documental e informático, aplicando las normas de seguridad y protección de datos establecidos en la empresa. Aplicar los sistemas de clasificación, registro y archivo utilizados en la empresa. Cumplimentar los libros de registro con orden y limpieza. Utilizar tecnologías de la información y de la comunicación.</p>



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES FORMATIVAS EN EL CENTRO DE TRABAJO
<p>7.- Realiza operaciones de venta, promoción de productos y atención al cliente, adaptándose a las características y criterios establecidos por la empresa y colaborando con el área comercial de la misma.</p>	<p>Se han elaborado ofertas adaptadas a las necesidades de los clientes conforme a los objetivos comerciales y las condiciones de venta de la empresa.</p> <p>Se han ofrecido a los clientes soluciones o vías de solución ante reclamaciones presentadas.</p> <p>Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten la empatía con el cliente.</p> <p>Se ha mantenido una aptitud que facilite la decisión de compra.</p> <p>Se han comunicado al departamento correspondiente las reclamaciones presentadas por clientes de la empresa.</p> <p>Se ha suministrado información al cliente sobre los productos y servicios de la empresa.</p>	<p>Elaborar ofertas adaptadas a las necesidades de los clientes y según los objetivos comerciales de la empresa.</p> <p>Facilitar las condiciones de venta de los productos o servicios a los clientes.</p> <p>Gestionar las reclamaciones e incidencias de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización.</p> <p>Aplicar técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten la empatía con el cliente.</p> <p>Comunicar al departamento/s afectados las reclamaciones presentadas por los clientes de la empresa.</p> <p>Informar a los clientes sobre la tramitación de sus pedidos.</p>

## 9 Plan de seguimiento previsto

*“Plan de seguimiento previsto para comprobar la consecución de los Resultados de Aprendizaje de este módulo profesional, que incluirá el número mínimo de visitas a realizar a cada centro de trabajo y calendario”*

Con el fin de comprobar la consecución de los resultados de aprendizaje de este módulo profesional, por cada alumno, se establecerá el siguiente plan de seguimiento:

- 1) Una vez fijadas las prácticas (cerradas con los preceptivos convenios reflejados a través de los formularios FCT1, FCT2 y FCT3, se establecerá una primera visita de presentación, antes del comienzo de prácticas. En esta visita se reunirá el alumno con el tutor de la empresa y el tutor del centro. El objetivo de la visita es dejar constancia por todas las partes de las condiciones específicas de las prácticas, así como de las medidas de seguimiento a realizar.
- 2) Se fijará un calendario con un mínimo de 3 visitas a la empresa por parte del tutor. Estas visitas tendrán por objeto la verificación de la idoneidad de la empresa para las prácticas de cada alumno, así como de la conformidad de las prácticas por todas las partes (alumno y tutores).
- 3) Quincenalmente, y tal y como quedará marcado en el calendario anteriormente expuesto, el alumno acudirá al centro de estudios a participar de una tutoría colectiva. El propósito de esta tutoría es doble:
  - a. Entregar las 2 hojas de seguimiento semanal acumuladas (FCT5), en las que el alumno reflejará las actividades de la quincena: Por cada día, se reflejarán tanto las actividades realizadas, como las dificultades encontradas.

Conforme al apartado 7, del artículo 9 del ECD 29/2017, *“El alumno deberá anotar las actividades diarias que realice y sus horas de formación en las fichas de seguimiento semanales que se facilitarán”*. Para ello, se entregará un modelo del formulario FCT5 a cada alumno. En él, por cada día de trabajo, se indicará, específicamente, el número de horas dedicadas a cada actividad, así como el total diario de horas (desglosado en turno de mañana y tarde).

Estas hojas (FCT5) estarán firmadas por el alumno, y tendrán el Visto Bueno del tutor de la empresa, constituyendo el comprobante semanal de la totalidad de horas y actividades realizadas. El tutor, una vez vistas y analizados su contenido,



firmará el visto bueno de las mismas en caso de estar conforme con ellas. En caso de discrepancia, se establecerá una visita excepcional a la empresa con el propósito de aclarar el problema. En caso de no solucionarse, podrá plantearse bien un cambio de empresa (si se demostrara que ésta no cumple con las actividades pactadas desde el FCT3), o bien una suspensión completa de las prácticas (por no cumplir el alumno con el horario o no haber demostrado la suficiente diligencia en la realización de las actividades).

- b. Comentar en grupo el avance de las prácticas: los distintos alumnos en periodo de prácticas pondrán en común sus experiencias en la empresa. El objetivo es ofrecerles una visión general de los distintos modos de trabajo presentes, e intentar detectar y solucionar las distintas problemáticas surgidas del trabajo diario.
- 4) A la finalización de las prácticas, y a tenor de lo reflejado en los distintos FCT5, así como en la información recopilada de las distintas tutorías, se procederá a rellenar el formulario FCT4 (Informe valorativo de seguimiento y evaluación del tutor del centro de trabajo). Este informe vendrá firmado por el tutor responsable del centro de trabajo y, si estuviera conforme, con el visto bueno del profesor tutor. En caso de no conformidad, el profesor tutor recogerá el FCT4 del tutor del centro de trabajo, y expondrá en un informe anexo las razones por las que no está conforme con dicho documento.

## 10 Criterios en virtud de los cuales se concederá la exención total o parcial del módulo

El Capítulo III de la orden ECD/29/2017, regula el marco legal de las exenciones del módulo profesional de formación en centro de trabajo. Concretamente, en su artículo 19 especifica:



1. El módulo profesional de FCT será susceptible de exención por su correspondencia con la experiencia laboral. También podrá obtenerse la exención del módulo de FCT con actividades de trabajo voluntario, según los términos establecidos en el artículo 12.1, apartado c), del Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.
2. 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 FCT.
3. 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 FCT. En el caso de contratos a tiempo parcial, los días de cotización deberán ser equivalentes a un año a tiempo completo.
4. En el caso de trabajos voluntarios se aplicarán las mismas condiciones temporales establecidas en el apartado anterior.

A efectos de valorar la tipología de trabajos susceptibles de ser convalidados, (la correspondencia entre la experiencia acreditada y los resultados de aprendizaje indicados en el apartado 2, del artículo 19 anterior), se tendrá en cuenta lo marcado desde el capítulo II, artículo 7 del título del ciclo formativo (Real Decreto 1631/2009). Allí se enumeran el entorno profesional y las ocupaciones o puestos de trabajo más relevantes en que ejercerán su actividad los Técnicos en Gestión Administrativa.

### **Artículo 7. Entorno profesional.**

1. Este profesional ejerce su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, y particularmente en el



sector servicios, así como en las administraciones públicas, ofreciendo apoyo administrativo en las tareas de administración y gestión de dichas empresas e instituciones (ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal), y prestando atención a los clientes y ciudadanos.

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

- Auxiliar administrativo.
- Ayudante de oficina.
- Auxiliar administrativo de cobros y pagos.
- Administrativo comercial.
- Auxiliar administrativo de gestión de personal.
- Auxiliar administrativo de las administraciones públicas.
- Recepcionista.
- Empleado de atención al cliente.
- Empleado de tesorería.
- Empleado de medios de pago.

## 11 Temporalización del módulo profesional

La duración y el periodo de realización del módulo FCT vienen indicados desde el artículo 5 de la *orden ECD 29/2017*:

1. *El módulo profesional de FCT tendrá la duración que indique la normativa reguladora de cada ciclo formativo y deberá realizarse íntegramente en un mismo curso académico.*
2. *El módulo profesional de FCT no se podrá realizar en el mes de agosto.*

3. *Se considera periodo ordinario de realización del módulo profesional de FCT, para los ciclos formativos de 2.000 horas, el tercer trimestre del segundo curso.*
4. *Se considera periodo extraordinario de realización del módulo profesional de FCT, para los ciclos formativos de 2.000 horas, los dos primeros trimestres del curso siguiente al que se hubiera permitido la promoción al módulo de FCT.*
5. *El módulo profesional de FCT se podrá desarrollar en los siguientes periodos:*
  - a. *En periodo ordinario de realización del módulo profesional de FCT, en los días lectivos de lunes a viernes y en el horario general de la empresa para el resto de trabajadores de su perfil profesional, excepto en el horario de turno nocturno.*
  - b. *En periodo extraordinario de realización del módulo profesional de FCT, en los días lectivos de lunes a viernes y en el horario general de la empresa para el resto de trabajadores de su perfil profesional, excepto en el horario de turno nocturno.*
  - c. *En periodo extraordinario y ordinario de realización del módulo profesional de FCT, en los días lectivos de lunes a viernes y en el horario general de la empresa para el resto de trabajadores de su perfil profesional, excepto en el horario de turno nocturno, que se regirá por lo dispuesto en la letra d del presente apartado. Para realizar el módulo profesional de FCT durante ambos periodos el alumnado tendrá que acreditar una situación laboral activa, enfermedad u otra causa de fuerza mayor, y requerirá la autorización del director del centro educativo.*
  - d. *En cualquier periodo, en días no lectivos y/o en horario de turno nocturno, cuando resulte imprescindible por especificidad curricular del ciclo formativo, actividad de la empresa u otra circunstancia excepcional, y que requerirá la autorización del director del centro educativo:*
    - d.1. *En días no lectivos correspondientes al mes de julio, festivos, sábados y domingos.*
    - d.2. *En horario de turno nocturno, exclusivamente para alumnos mayores de edad, y únicamente durante el tiempo indispensable para realizar las actividades del programa formativo que no puedan realizarse en horario ordinario. Los Resultados*

*de Aprendizaje, Criterios de Evaluación y actividades que solo puedan ser realizados en horario de turno nocturno se adjuntarán en documento anexo al programa formativo del módulo profesional de FCT.*

*d.3. En cualquier otro periodo vacacional establecido en el calendario escolar superior a tres días consecutivos, no indicado anteriormente.*

*6. Cuando alguno de los periodos definidos en las letras c, d.1 y d.2 del apartado anterior se deba aplicar a todo el grupo de alumnos, se requerirá la autorización de la Dirección General con competencias en materia de Formación Profesional del sistema educativo, previo informe del Servicio de Inspección de Educación.*

*7. En ningún caso, se podrá dividir el módulo profesional de FCT entre dos cursos académicos.*

*8. El horario del módulo profesional de FCT 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, de 8 horas diarias y 40 horas semanales.*

Para aquellos alumnos que tengan pendientes de superar sólo el módulo de FCTs, desde el artículo 6 de la citada orden se contempla:

*1. Los alumnos que sólo cursen el módulo profesional de FCT, y en su caso, el de proyecto, podrán realizarlo indistintamente en periodo ordinario o extraordinario.*

Fuera de esta temporalización, la orden contempla, en su sección 3ª, la posibilidad de existencia de casos excepcionales. Cualquiera de dichas situaciones requerirá, como paso previo a su tramitación, la notificación por escrito al centro de dicha situación por parte del alumno (bien a través de escrito dirigido al director del centro o directamente al tutor del módulo). A partir de dicha notificación, se le informará al alumno del resto de trámites pertinentes para la ejecución de su

excepcionalidad. Esto no significará en ningún caso, que el mero hecho de la solicitud lleve asociado su resolución positiva.

## 12 Evaluación y calificación

### 12.1 Los instrumentos de evaluación y seguimiento del módulo profesional

Para la evaluación del módulo profesional FCT se seguirán las pautas del *artículo 13 de la orden ECD 29/2017*:

- 1. La evaluación del módulo profesional de FCT tendrá por objeto determinar que el alumno que lo cursa ha adquirido la competencia general del título, a partir de la superación de los resultados de aprendizaje del módulo profesional y se calificará como apto o no apto.*
- 2. El alumno dispondrá de un máximo de dos convocatorias para la superación del módulo profesional de FCT.*
- 3. La evaluación del módulo profesional de FCT la realizará para cada alumno el profesor nombrado por la Dirección General con competencias en materia de Formación Profesional o por el director del centro educativo, que haya colaborado en el seguimiento.*
- 4. Para el control y valoración de estas actividades formativas se utilizará la Hoja Semanal del Alumno siguiendo el modelo del anexo IX (formulario FCT5), que se facilitará a cada alumno y en la que se recogerán las actividades realizadas en el centro de trabajo y el tiempo empleado en las mismas, siendo responsabilidad del profesor encargado del seguimiento, su correcta cumplimentación. Estas fichas semanales de seguimiento serán supervisadas por el tutor en la empresa y el profesor responsable del seguimiento.*
- 5. La evaluación del módulo profesional de FCT se realizará teniendo en cuenta, además de la información recogida en la Hoja Semanal del Alumno y en las visitas de seguimiento realizadas, el informe de seguimiento y evaluación emitido por el tutor en la empresa. (formulario FCT4)*

6. *Una vez realizado el módulo profesional de FCT, se celebrará la evaluación correspondiente conforme a lo regulado en la normativa vigente sobre evaluación de ciclos formativos.*
7. *El módulo profesional no podrá ser evaluado hasta que no se obtenga la evaluación positiva en el resto de módulos profesionales del ciclo formativo, a excepción, en su caso, del módulo profesional de proyecto.*

La calificación del módulo será por tanto responsabilidad del profesor tutor del centro formativo, quien evaluará conforme a la información recibida a través del plan de seguimiento previsto, y reflejada a través de los distintos formularios semanales FCT5 y finales FCT4.

La calificación del módulo de FCT será de APTO o NO APTO. En el supuesto que el alumno obtenga la calificación de No Apto, deberá cursarlo de nuevo.

Los instrumentos de evaluación y seguimiento del módulo de FCT serán:

1. Las hojas semanales que los alumnos entregan con la firma del tutor de la empresa. Se comprueba que se van cumpliendo con todos los resultados de aprendizaje. Si no fuera así, se puede cambiar al alumno de empresa sin perjuicio para este.
2. El documento FCT4, donde se verán las actividades realizadas o no por el alumno. El tutor tendrá en cuenta la opinión del tutor de la empresa, aunque la decisión final la toma el tutor de FCT del IES.

Será necesario cumplir los siguientes requisitos para obtener Apto en las FCT:

- Asistencia diaria al centro de trabajo. Todas las posibles faltas de asistencia han de ser justificadas mediante un justificante oficial.
- Puntualidad.
- Favorecer un clima de trabajo respetuoso, responsable y sociable en la empresa.
- Cumplimentación de toda la información en la Hoja Semanal del Alumno.

- Asistencia a las reuniones en el centro educativo.
- Informe favorable del tutor de la empresa.
- Haber resuelto satisfactoriamente las tareas encomendadas en la empresa, teniendo en cuenta el grado de dificultad de las mismas.

## 12.2. Contenidos mínimos

Tal y como viene indicado en el apartado 2 del artículo 3 de la *Orden EDU/70/2010* (por la que se regula el derecho de los alumnos a ser evaluados conforme a criterios objetivos), es preceptivo indicar los aspectos curriculares mínimos exigibles para obtener una valoración positiva.

En el caso del módulo formación en centros de trabajo se establecerán dos tipos de aspectos:

- Duración de las prácticas:** el tiempo mínimo exigible de permanencia en la empresa durante el periodo de prácticas es de 410 horas. A efectos de cómputo, las visitas realizadas al centro de estudios para las tutorías quincenales contarán como tiempo de permanencia en la empresa.
- Resultados de aprendizaje mínimos:** es necesario la consecución de todos los resultados de aprendizaje indicados en el artículo 2, apartado 4, al ser estos constitutivos de los mínimos marcados para el módulo en el currículo del título (EDU/82/2010, de 24 de noviembre). Para cada uno de los resultados de aprendizaje, cada alumno tendrá marcado (a través del correspondiente programa formativo FCT3), el conjunto de actividades formativas y sus criterios de evaluación correspondientes. A este respecto, cabe señalar que se considerarán mínimos todas las actividades y criterios de evaluación descritos.

## 12.3 - Exclusión del alumno

El art. 27 de la ECD 29/2017 fija los criterios y protocolos de exclusión de un alumno de sus prácticas. Concretamente:

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





- a) *Faltas reiteradas de asistencia o puntualidad no justificadas.*
  - b) *Actitud incorrecta o falta de aprovechamiento.*
  - c) *Incumplimiento del programa formativo en el centro de trabajo.*
2. *Dicha exclusión se formalizará mediante el modelo del anexo XI-B, previa audiencia de las partes implicadas.*
  3. *El alumno excluido tendrá la calificación “NO APTO” y realizará el módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo en la siguiente convocatoria.*