

**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA**  
**TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICA**  
**1º PROFESIONAL BÁSICO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**  
**CURSO 2017-2018**  
**IES ALTO GUADIANA**  
**TOMELLOSO**  
**PROFESOR: JOSÉ JAVIER GÓMEZ HARO**

## **Índice**

<b>1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO</b>	<b>Pág. 3</b>
<b>2. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO</b>	<b>Pág. 4</b>
<b>3. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA</b>	<b>Pág. 5</b>
<b>4. TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>Pág. 10</b>
<b>5. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO</b>	<b>Pág. 11</b>
<b>6. METODOLOGÍA</b>	<b>Pág. 28</b>
<b>7. EVALUACIÓN</b>	<b>Pág. 30</b>
<b>8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b>	<b>Pág. 31</b>

## 1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula 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.

Respecto a la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha se debe tener el cuenta el Decreto 55/2014, de 10/07/2014, por el que se regula la Formación Profesional Básica del sistema educativo en Castilla-La Mancha.

Independientemente de esto, el ciclo de FPB también está regulado por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- 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 correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.

En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, el módulo profesional: *Técnicas administrativas básicas*, código 3003, que cubre la UC0969\_1: *Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico*, objetivo de esta programación didáctica.

## 2. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

- Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería, identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial, determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- Aplicar procedimientos de control de almacenamiento, comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida, para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería, identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.

### 3. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0969\_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

<b>UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.</b>	
<b>Realizaciones profesionales</b>	<b>Criterios de realización asociados</b>
<p>RP 1: Registrar periódicamente las actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellas asignado, según las instrucciones recibidas, con objeto de disponer de la información necesaria para ofrecer un buen servicio.</p>	<p>CR 1.1. Los distintos departamentos y secciones, sus funciones, y el personal asignado a las mismas, sus cargos y responsabilidades, se identifican correctamente a través del organigrama de la organización, tras contrastar la vigencia del mismo, utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.</p> <p>CR 1.2. La ubicación física de las distintas áreas y personas dentro de la organización, y sus referencias de acceso/comunicación telefónica, telemática, de fax u otras, se actualizan, identificándolas periódicamente con precisión, a través de los medios disponibles – informáticos o convencionales–.</p> <p>CR 1.3. Los registros para la localización de los departamentos y personal dentro de la estructura organizativa –organigramas funcionales, de distribución de espacios, listados de teléfonos, correos electrónicos u otros– se mantienen actualizados con los cambios que se producen, utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.</p> <p>CR 1.4. Los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación –folletos, revistas internas o externas, publicaciones u otras– se mantienen en el área de trabajo, en las condiciones de orden y actualización precisas, de acuerdo con el protocolo de la organización.</p>
<p>RP 2: Realizar el apoyo a la gestión de la correspondencia, interna y externa, convencional o electrónica, y de la paquetería, de forma rápida y eficiente, siguiendo las instrucciones recibidas a fin de distribuirla a quien corresponda.</p>	<p>CR 2.1. Los medios para el envío y recepción de correspondencia –fax, burofax, correo convencional, electrónico u otros– se utilizan con destreza y precisión pidiendo o, en su caso, cumplimentando los justificantes de envío necesarios para su registro.</p> <p>CR 2.2. La correspondencia convencional o electrónica, y la paquetería recibida o emitida, se registran conforme a las normas internas, a través de los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización.</p> <p>CR 2.3. La correspondencia convencional o electrónica, y la paquetería, recibida o emitida, se organizan clasificándolas según los criterios fijados –normal, urgente, certificados, otras–, generando, en su caso, las</p>

	<p>reproducciones, devoluciones y/o consultas que resulten pertinentes.</p> <p>CR 2.4. La correspondencia una vez registrada, clasificada y/o reproducida se distribuye entre las personas y/o a los servicios internos o externos de la organización con precisión, de acuerdo con los plazos, y en el formato y número de ejemplares requeridos, según las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 2.5. Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir –destinatario, acuse de recibo, otros– se comprueban que están acordes con los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos.</p> <p>CR 2.6. La correspondencia de uso habitual se prepara para su envío –doblados, ensobrados, sellados, otros–, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos.</p> <p>CR 2.7. El embalado y/o empaquetado, en su caso, se realiza utilizando los materiales pertinentes, asegurando su protección física de forma rápida y precisa, y teniendo en cuenta el estilo e imagen de la organización y la normativa vigente.</p> <p>CR 2.8. Los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería, realizados fuera de la organización, se efectúan de acuerdo con los principios de integridad y responsabilidad, y aplicando los criterios de optimización de costes propuestos por el superior.</p> <p>CR 2.9. La normativa legal de seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación y, en su caso, en la manipulación de la correspondencia y paquetería, se aplica con rigor en el registro, la distribución y la manipulación de la información.</p>
<p>RP 3: Traspasar y expurgar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo. Cotejar y registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización, siguiendo las instrucciones</p>	<p>CR 3.1. Los datos relativos a ficheros de clientes, proveedores, fichas de almacén, referencias de productos, tarifas, u otros registros comerciales, se actualizan de acuerdo con las instrucciones recibidas y los medios disponibles –manuales o informáticos–.</p> <p>CR 3.2. Los pedidos se registran con corrección y a través de los medios existentes –manuales o informáticos–, en los plazos establecidos, de acuerdo con las especificaciones establecidas y la legislación vigente.</p> <p>CR 3.3. Los datos de documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros, del ámbito de la organización, se comprueban que están correctamente registrados en los ficheros convencionales o informáticos, comunicando a quien proceda, por los</p>

<p>recibidas, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas, a fin de asegurar la fiabilidad de la información.</p>	<p>canales establecidos por la organización, las inexactitudes, faltas o deterioros detectados.  CR 3.4. Los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa se cotejan a través de las herramientas informáticas disponibles –hojas de cálculo u otras–, con los que los originan, comprobando la corrección de los datos disponibles, su presencia, duplicidad o ausencia, e informando de las diferencias al responsable de su verificación.</p>
<p>RP 4: Realizar, bajo la supervisión de un superior, gestiones básicas relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con instituciones, clientes, proveedores u otros agentes, siguiendo los procedimientos y las instrucciones recibidas, a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería.</p>	<p>CR 4.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma rigurosa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.  CR 4.2. Los cobros frente a terceros se realizan comprobando de forma precisa la organización, el motivo, el importe u otros aspectos relevantes de los mismos.  CR 4.3. Los documentos de justificación de cobro se entregan a la persona afectada en el momento de la recepción del importe.  CR 4.4. Los cobros en efectivo se comprueban que están en su totalidad, en la cantidad requerida y que cumplen con la legalidad vigente, procediéndose, en su caso, a la devolución del cambio correcto.  CR 4.5. Los justificantes en las gestiones de reintegro se presentan cumplimentados correctamente para su cobro.  CR 4.6. Los pagos frente a instituciones o clientes se realizan según las indicaciones recibidas, con diligencia, recogiendo y comprobando que el justificante de pago recibido cumple los requisitos establecidos.  CR 4.7. Los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones se recogen de acuerdo con el procedimiento establecido, entregándose a la persona adecuada.  CR 4.8. El saldo final generado por las diferentes operaciones de cobro y pago, se comprueba verificando que se ajusta a los justificantes de las diferentes operaciones realizadas.  CR 4.9. El manejo del dinero en efectivo y las operaciones relacionadas con el mismo, se efectúan de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.</p>
<p>RP 5: Organizar los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución, garantizando</p>	<p>CR 5.1. Los recursos o materiales de la oficina se supervisan verificando su existencia en las cantidades y condiciones necesarias.  CR 5.2. Los préstamos, la atención a las peticiones o solicitudes de material, la distribución u otras acciones</p>

<p>su existencia constante y custodiándolos según las instrucciones recibidas</p>	<p>sobre los recursos, se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas, garantizando, en su caso, su funcionamiento.</p> <p>CR 5.3. Los recursos materiales solicitados se suministran verificando el cumplimiento de las normas de uso, acceso y cantidades proporcionadas.</p> <p>CR 5.4. Los listados de previsión de material de oficina se actualizan con la periodicidad y procedimiento establecidos, a través de los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles.</p> <p>CR 5.5. Los pedidos, en función de las necesidades y plazos de entrega, se realizan informando previamente al superior jerárquico para su visto bueno.</p> <p>CR 5.6. Las fichas de los materiales de oficina se mantienen actualizadas a través de los medios informáticos o documentales establecidos en cuanto a pedidos y entregas realizadas, incidencias, y datos de proveedores u otros.</p> <p>CR 5.7. La información pertinente –número de unidades, precios, nuevos materiales, u otros– para la correcta gestión del aprovisionamiento, se trasmite puntualmente al responsable.</p> <p>CR 5.8. Se comprueba en los pedidos recibidos, a través de la hoja de pedido, que los materiales se ajustan a la calidad y cantidad requeridas, y que está presente toda la documentación acreditativa necesaria.</p> <p>CR 5.9. Las partidas de material defectuosas o que no se ajustan al pedido se devuelven, de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas e informando previamente al superior jerárquico.</p>
<p>RP 6: Integrar la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento, de acuerdo con directrices recibidas y con orientación a los resultados, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo para cumplir con los objetivos establecidos.</p>	<p>CR 6.1. Las directrices, procedimientos y responsabilidades asignadas para la realización de las actividades de apoyo administrativo se confirman con el responsable directo, prestando especial atención a los criterios de coordinación y resultados, y anotando, si es preciso, las especificaciones dadas.</p> <p>CR 6.2. Las actividades de apoyo administrativo se desempeñan en función de las directrices de coordinación recibidas del responsable directo, con un criterio de responsabilidad compartida, minimizando comportamientos propios de pasividad o inhibición ante las tareas o resultados a lograr, y respetando las normas de la organización.</p> <p>CR 6.3. Los recursos, equipos y materiales asignados al grupo o departamento para la realización del trabajo, se utilizan y/o reponen, siempre que se precisen, proporcionando el cuidado necesario y comunicando, en su caso, al responsable directo o personas indicadas</p>

	<p>por él, las anomalías o necesidades detectadas.</p> <p>CR 6.4. Las actividades de apoyo administrativo se desarrollan reflejando en el desempeño profesional la imagen de la organización, cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.</p> <p>CR 6.5. El propio desempeño de las actividades se revisa en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación propia, teniendo en cuenta valores éticos del ámbito profesional.</p> <p>CR 6.6. Las posibles mejoras identificadas en el desarrollo de las actividades de apoyo administrativo se comunican y proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y, en su caso, dificultades.</p>
--	--



## 5. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

### UNIDAD 1. LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

#### OBJETIVOS

- Conocer cómo se organiza una empresa.
- Identificar los diferentes tipos de empresas que existen en el mercado.
- Conocer el funcionamiento de la empresa y sus diferentes estructuras.
- Reconocer las funciones de la empresa teniendo en cuenta sus objetivos.
- Identificar las diferencias básicas entre distintos modelos de organización empresarial.
- Valorar la importancia de las tareas administrativas.

#### CONTENIDOS

##### 1. La empresa

- Clasificación de las empresas.
- El empresario.
- Funciones de la empresa.
- Estructura de la empresa.

##### 2. La organización empresarial

- Principios de la organización empresarial.
- Tipos de organización empresarial.

##### 3. Las tareas administrativas básicas empresariales

- La función administrativa.

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Definir la organización de una empresa.
- Describir las tareas administrativas de una empresa.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha investigado sobre el tipo de organización de distintas organizaciones empresariales:
  - Diferenciando los tipos de estructura según las premisas establecidas previamente.
  - Distinguiendo las actividades que corresponden a una estructura formal de las que corresponden a la estructura informal.
  - Distinguiendo las tareas administrativas que se realizan en cada organización.
  - Recopilando información de diversas fuentes (revistas especializadas, internet...).

## UNIDAD 2. LAS ÁREAS FUNCIONALES DE LA EMPRESA

### OBJETIVOS

- Definir y explicar la importancia y el concepto de áreas funcionales.
- Identificar las diferentes áreas funcionales que presenta una empresa y las principales actividades que se realizan en ellas.
- Reconocer las normas básicas de elaboración de organigramas.
- Aprender a reconocer las diferencias básicas entre distintos modelos de organigramas.
- Interpretar y elaborar organigramas funcionales de empresas, tanto de organizaciones privadas como públicas.
- Identificar los diferentes departamentos que forman una empresa y las actividades que se desarrollan en cada uno de ellos.

### CONTENIDOS

#### 1. Áreas funcionales

- Importancia del desarrollo de las áreas funcionales.
- Área de Recursos Humanos.
- Área de Finanzas.
- Área de Producción.
- Área Comercial.
- Área de Dirección.

#### 2. Departamentos

- Criterios de departamentalización.
- Clasificación de departamentos.

#### 3. Organigramas elementales

- Objetivos.
- Elementos.
- Tipos.
- Recomendaciones.
- Ventajas e inconvenientes.

#### 4. Organización básica de las entidades públicas

- La Administración General del Estado.
- La Organización Autonómica.
- La Organización Local.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar las áreas funcionales de una empresa.
- Definir el organigrama elemental de una organización privada y pública.
- Identificar la ubicación física de las distintas áreas de trabajo.

- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha confeccionado con el procesador de texto el organigrama de una empresa, mediante trabajo en grupo:
  - Utilizando las normas básicas en la confección de organigramas.
  - Identificando cada una de las actividades que se realizan con el departamento que la corresponde o los diferentes flujos de información implicados en la organización.
  - Reconociendo las relaciones jerárquicas que existen en la organización.

## UNIDAD 3. CIRCULACIÓN INTERNA DE LA COMUNICACIÓN

### OBJETIVOS

- Diferenciar los tipos de comunicación que se dan dentro de cualquier organización.
- Reconocer la comunicación interna, sus funciones y objetivos.
- Clasificar la comunicación interna que genera una empresa, atendiendo a criterios diversos.
- Entender la importancia que se le da actualmente a la comunicación interna en el mundo empresarial.
- Distinguir cada una de las herramientas y sus características utilizadas en la comunicación interna, tanto en empresas privadas como en organismos públicos.
- Aprender a confeccionar los comunicados más habituales que utilizan las empresas y organismos públicos en la comunicación interna.

### CONTENIDOS

#### 1. Las comunicaciones escritas

#### 2. La comunicación interna

- Funciones.
- Objetivos.
- Clasificación.
- Canales de comunicación.
- Importancia de la comunicación interna.
- Ventajas de la comunicación interna.

#### 3. La comunicación interna en entidades privadas

- Canales y herramientas de comunicación internos.
- Documentación en la comunicación interna en empresas privadas.

#### 4. Comunicación interna en entidades públicas

- Las herramientas de la comunicación interna en el ámbito público.
- Documentos de comunicación interna en entidades públicas.

#### 5. Recomendaciones en el uso de las comunicaciones internas

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Reconocer, identificar y clasificar las comunicaciones internas que generan las organizaciones públicas y privadas, atendiendo a diversos criterios.
- Conocer las herramientas de la comunicación interna en organizaciones públicas y privadas.
- Confeccionar los comunicados básicos utilizados por empresas privadas y organismos públicos en la comunicación interna.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha elaborado la documentación interna de la empresa privada:

- Relacionando las situaciones en las que se hace necesario confeccionar la documentación con el documento adecuado que se va a formalizar.
- Distinguiendo cada una de las partes que integran los documentos utilizados para la comunicación interna.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha elaborado la documentación interna de organismos públicos:
  - Reconociendo la documentación interna que se tramita en organismos públicos.
  - Relacionando las situaciones en las que se hace necesario confeccionar la documentación con el documento adecuado que se va a formalizar.
  - Distinguiendo cada una de las partes que integran los documentos utilizados para la comunicación interna.

## UNIDAD 4. EL SERVICIO DE CORREOS Y LA MENSAJERÍA

### OBJETIVOS

- Reconocer los principales servicios que oferta Correos y su funcionamiento.
- Valorar los criterios de normalización del servicio de Correos.
- Adquirir una visión global de los avances tecnológicos en el área de los envíos postales.
- Conocer la utilidad y el manejo del fax y la certificación escaneada.
- Familiarizarse con los servicios que ofrecen las empresas de envío de correspondencia y paquetería, tanto públicas como privadas.

### CONTENIDOS

#### 1. Introducción

#### 2. El servicio de Correos

- Servicios ofertados por Correos.
- Modalidades de envío.
- Sistemas de franqueo: tarifa y tiempo en el envío de la correspondencia.
- Requisitos para el envío de correspondencia y paquetería.
- Servicio *online*.

#### 3. El servicio de fax

- Características.
- Funcionamiento.

#### 4. El servicio de digitalización certificada

- Digitalización certificada a través de empresas privadas.
- Registro electrónico para las administraciones públicas.
- Preparación de originales para su reproducción.

#### 5. El servicio de mensajería externa

- Características.
- Tarifas.
- Funcionamiento.
- Modalidades de envío.
- Documentos en los servicios de mensajería.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar los servicios básicos de Correos.
- Conocer el funcionamiento de los principales servicios de Correos.
- Conocer y valorar los criterios de normalización utilizados en el servicio de Correos.
- Aplicar en el área de los envíos postales los recursos que ofrecen las nuevas tecnologías.
- Manejar el fax con soltura identificando en el documento los datos identificativos del origen, el destinatario y el documento que se envía.
- Conocer el servicio de digitalización de documentos ofrecido tanto por empresas privadas como por las Administraciones Públicas.
- Reconocer los servicios de correspondencia y paquetería ofrecidos por empresas privadas.

- Reconocer los servicios de correspondencia y paquetería ofrecidos por empresas públicas.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha simulado el envío postal certificado urgente con acuse de recibo, de documentación:
  - Reconociendo las distintas opciones que presta el servicio de Correos para un envío.
  - Utilizando los impresos a cumplimentar por el remitente de una carta en la modalidad certificado urgente con aviso de recibo, cuando se realiza a través de los servicios postales de Correos.
  - Calculando la tarifa correspondiente al servicio, utilizando el calculador de tarifas que Correos pone a disposición de sus clientes a través de su web.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha simulado el envío de documentación a través de fax:
  - Realizando la preparación necesaria de la documentación en el envío de un fax.
  - Familiarizándose con el manejo del dispositivo.
  - Aprendiendo qué gestiones es necesario realizar en cada una de las etapas del envío.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se han confeccionado e impreso los sobres para un envío postal a través del procesador de texto:
  - Utilizando la función de correspondencia que incluye cualquier procesador de texto.
  - Familiarizándose con la impresión de sobres normalizados.
  - Identificando los datos del remitente y destinatario.
  - Colocando de forma adecuada en un sobre los datos necesarios para realizar un envío de documentación.

## UNIDAD 5. GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

### OBJETIVOS

- Distinguir las fases en la gestión de la correspondencia y paquetería, tanto de entrada como de salida.
- Realizar la recepción, clasificación, registro y distribución en la correspondencia y paquetería, tanto interna como externa.
- Gestionar el registro de entrada y salida de fases y correos electrónicos.
- Aplicar el procedimiento y usar los materiales más adecuados para el embalaje de cada producto o documento.
- Conocer la normativa legal de seguridad y confidencialidad en las comunicaciones.

### CONTENIDOS

- 1. Gestión de recepción de la correspondencia y paquetería**
  - Fases.
  - Gestión informática de la correspondencia.
- 2. Preparación de la correspondencia**
  - Elaboración de comunicaciones escritas.
  - Firma de comunicaciones escritas.
- 3. Embalaje y empaquetado de documentación y productos**
  - Embalaje.
  - Empaquetado.
- 4. Gestión de envío de correspondencia y paquetería**
  - Recogida interna.
  - Inspección y clasificación.
  - Registro de envío.
  - Plegado y ensobrado.
  - Franqueo y expedición.
- 5. Registro de faxes y correos electrónicos**
  - Registro de faxes.
  - Registro de correos electrónicos.
- 6. Normativa legal de seguridad y confidencialidad**

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Describir las distintas fases a realizar en la gestión de la correspondencia.
- Realizar la recepción del correo físico y de la paquetería, cumplimentando los documentos internos y externos asociados.
- Clasificar el correo utilizando distintos criterios.
- Distribuir el correo, tanto el interno como el externo.
- Anotar en los libros registro el correo y los paquetes recibidos y distribuidos.
- Utilizar el fax para el envío y recepción de documentos por este medio.

- Preparar para su envío la correspondencia y paquetería saliente, tanto la normal como la urgente.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha simulado el registro y archivo de correspondencia y faxes:
  - Realizando el registro de entrada y salida de correspondencia y de faxes de una empresa tanto por medios convencionales como por medios telemáticos.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha simulado la preparación de un envío de paquetería:
  - Aplicando el procedimiento y utilizando los materiales más adecuados para el embalaje de cada tipo de producto.
  - Aplicando el procedimiento adecuado y las tarifas vigentes en el momento del envío.

## UNIDAD 6. CONTROL DEL ALMACÉN DE MATERIAL DE OFICINA

### OBJETIVOS

- Diferenciar los materiales de oficina en relación con sus características y aplicaciones.
- Conocer los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina.
- Reconocer los documentos que se emplean en el aprovisionamiento del material de oficina.
- Conocer cómo emplear aplicaciones informáticas en la gestión del almacén.

### CONTENIDOS

#### 1. Materiales y equipos de oficina

- Descripción.
- Material fungible y no fungible.
- Equipos de oficina más comunes.

#### 2. Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina

- La función de aprovisionamiento.
- El almacén.
- La hoja de cálculo en la gestión de almacén.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Diferenciar y clasificar los materiales de oficina en relación con sus características y aplicaciones.
- Reconocer e identificar los equipos de oficina más comunes.
- Conocer las funciones básicas de los inventarios de material.
- Describir los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material.
- Confeccionar órdenes de reposición de material garantizando unas existencias mínimas, valorando la importancia de un estocaje mínimo.
- Emplear aplicaciones informáticas en el control de almacén y en la confección de documentos relacionados con el aprovisionamiento de los materiales de oficina.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, realizar órdenes de reposición de material simuladas:
  - Detectando las necesidades de reposición adecuadas en cada situación.
  - Complimentando los documentos correspondientes: órdenes de reposición de material.
  - Utilizando hojas de cálculo para la confección de documentos relacionados con la función de aprovisionamiento.

- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se ha simulado la clasificación de materiales y equipos de oficina:
  - Diferenciando entre equipos para el proceso de la información, mobiliario y material de oficina.
  - Utilizando las hojas de cálculo en la gestión de almacenes.

# UNIDAD 7. VALORACIÓN DE EXISTENCIAS

## OBJETIVOS

- Identificar los diferentes métodos de valoración de existencias.
- Calcular el volumen de existencias del almacén.
- Descubrir las funciones de los inventarios de material.
- Reconocer los diferentes tipos de existencias.
- Emplear aplicaciones informáticas para el control de almacén.

## CONTENIDOS

### 1. Valoración de existencias

- Las fichas de almacén.

### 2. El inventario

- Concepto.
- Tipos de inventario.
- El libro de inventarios y otros documentos.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar los diferentes tipos de valoración de existencias.
- Definir los diferentes tipos de estocaje.
- Se ha calculado el volumen de existencias en el almacén utilizando los métodos aceptados por la normativa actual.
- Se han empleado aplicaciones informáticas en el control de existencias del almacén.
- Se ha valorado la importancia de un estocaje mínimo.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, se han elaborado fichas de almacén por los métodos aceptados por la normativa actual, empleando hojas de cálculo en la valoración de materias primas:
  - Precisando los movimientos de entrada y salida.
  - Calculando el valor de las existencias del almacén.
  - Aplicando los métodos de valoración reconocidos por la normativa actual.
  - Empleando los documentos apropiados en cada caso en la valoración de inventarios.

## UNIDAD 8. OPERACIONES BÁSICAS DE COBRO Y PAGO (I)

### OBJETIVOS

- Identificar los medios e instrumentos de cobro y pago.
- Describir los principales procedimientos de cobro y pago al contado.
- Reconocerás los documentos que justifican las operaciones de cobro y pago al contado.
- Conocer los requisitos básicos de los medios e instrumentos de cobro y pago al contado más utilizados.
- Realizar operaciones de pago y cobro al contado simuladas.

### CONTENIDOS

#### 1. Tipos de operaciones

- Medios e instrumentos de pago.

#### 2. Medios e instrumentos de pago al contado

- Operaciones de pago en efectivo.
- El recibo.
- El cheque.
- La transferencia bancaria.
- La tarjeta de débito.
- Terminal punto de venta.

#### 3. Operaciones de pago y cobro *online*

- Pasarelas de pago bancarias.
- Otras pasarelas de pago.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar los distintos medios de cobro y pago.
- Reconocer los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería.
- Relacionar los requisitos básicos de los medios de pago al contado más habituales.
- Realizar pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso.
- Realizar operaciones de tesorería al contado simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones.
- Realizar el cálculo del importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo.
- Demostrar responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, realizar la simulación de diferentes operaciones de cobro y pago al contado utilizando los documentos más habituales y calculando el importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo:

- Calculando el importe a cobrar de cada operación.
- Identificando los documentos de cobro y pago que se utilizan en cada caso.
- Utilizando las herramientas informáticas apropiadas a cada operación.
- Reconociendo los justificantes de las operaciones.
- Demostrando responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.

## UNIDAD 9. OPERACIONES BÁSICAS DE COBRO Y PAGO (II)

### OBJETIVOS

- Identificar los medios e instrumentos de cobro y pago aplazado.
- Describir los principales procedimientos de cobro y pago aplazado y reconocer los documentos que justifican estas operaciones.
- Conocer los requisitos básicos de los medios e instrumentos de cobro y pago aplazado más utilizados.
- Realizar operaciones de pago y cobro aplazado simuladas.

### CONTENIDOS

- 1. Instrumentos de cobro y pago a crédito**
- 2. El pagaré**
  - Personas que intervienen en el pagaré.
  - Requisitos del pagaré.
- 3. La letra de cambio**
  - Personas que intervienen en la letra de cambio.
  - Modelo oficial de la letra de cambio.
- 4. El recibo bancario**
  - Proceso de cobro del recibo bancario

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar los distintos medios de cobro y pago a crédito.
- Reconocer los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería.
- Relacionar los requisitos básicos de los medios de pago a crédito más habituales.
- Realizar operaciones de tesorería a crédito simuladas, demostrando responsabilidad en el uso de los documentos más habituales en este tipo de operaciones.
- Realizar el cálculo del importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, realizar la simulación de diferentes operaciones de cobro y pago a crédito, utilizando los documentos más habituales y calculando el importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo:
  - Calculando el importe a cobrar de cada operación.
  - Identificando los documentos de cobro y pago que se utilizan en cada caso.
  - Reconociendo los justificantes de las operaciones.
  - Demostrando responsabilidad tanto en el manejo en el de los documentos utilizados.

## UNIDAD 10. LIBROS AUXILIARES

### OBJETIVOS

- Conocer la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- Reconocer los diferentes justificantes de operaciones de tesorería.
- Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.

### CONTENIDOS

- 1. Los libros auxiliares de tesorería**
- 2. Libro auxiliar de caja**
  - La caja chica.
  - Complimentación del libro de caja.
  - Arqueo de caja.
- 3. Libro auxiliar de bancos**
  - Las cuentas bancarias a la vista.
  - Registro de operaciones en el libro de bancos.
  - La conciliación bancaria.
- 4. Confidencialidad en las operaciones de tesorería**

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Complimentar el libro registro de movimientos de caja.
- Complimentar el libro registro de movimientos de bancos.
- Demostrar responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, confeccionar el libro auxiliar de caja y el arqueo de caja:
  - Identificando los documentos que se emplean en las operaciones de caja.
  - Demostrando responsabilidad en el manejo de los documentos utilizados.
  - Reconociendo los justificantes de las operaciones de tesorería.
  - Demostrando responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, confeccionar el libro auxiliar de bancos y la conciliación bancaria:
  - Identificando los documentos que se emplean en las operaciones de bancos.

- Demostrando responsabilidad en el manejo de los documentos utilizados.
- Reconociendo los justificantes de las operaciones de tesorería.
- Demostrando responsabilidad tanto en el manejo de los documentos utilizados.

## 6. METODOLOGÍA

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación, tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo. Además, se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar, y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o «doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.
- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.
- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.
- Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.
- En parte de la asignatura será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, equipos informáticos y conexiones de internet.
- Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo, aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.
- El profesor cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.

- El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además, se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas, para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, una producción o actividad por cada evaluación.

## 7. EVALUACIÓN

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

Si la alumna o el alumno supera el 30% de horas del módulo en faltas de asistencia injustificadas, pierde el derecho a la evaluación continua y deberá acudir a la prueba de final de curso que comprende todos los contenidos previstos en el decreto de currículo.

### B) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

### C) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

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

- Revisión directa de los ejercicios diarios. 50%
- Calificación de pruebas. 30%
- Revisión directa de la calidad de los ejercicios diarios. 20%

### D) CRITERIOS DE CORRECCIÓN

- En la revisión directa de los ejercicios diarios: según el grado en que el estudiante haya identificado y aplicado los contenidos previstos en el decreto de curriculum para este módulo.
- En la calificación de pruebas: según el grado en que el estudiante haya identificado y reproducido los contenidos correspondientes a las preguntas de cada prueba.
- En la revisión directa de la calidad de los ejercicios: según el grado en que el estudiante haya presentado el trabajo para que sea comprendido y accesible, siguiendo las normas de uso del lenguaje, con limpieza y orden.

### E) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN FINAL

- **Ordinaria, junio.**

La media ponderada según los porcentajes citados, si el alumno o alumna ha superado los procedimientos previstos en la evaluación continua.

- **Extraordinaria, septiembre.**

La obtenida en una prueba (examen) de los contenidos o unidades incluidas en la programación.

### F) PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN.

- Realización de los trabajos y ejercicios con una nueva formulación, sobre aquellos aspectos en que se hubiesen detectado mayores deficiencias.

- Repetición de determinadas actividades cuando se hubiese observado que en su realización el alumno no dedicó suficiente tiempo o esfuerzo.
- Repetición de la prueba planteada por el profesor en primera instancia, con una nueva formulación.

## 8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

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

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

- **Alumnos con necesidades educativas especiales:**
  - **Alumnos con trastornos graves de conducta:**

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico, como por ejemplo:

    - Modificar la ubicación en clase.
    - Repetición individualizada de algunas explicaciones.
    - Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
    - Potenciar la participación en clase.
    - Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad, y con ello el aprendizaje.
  - **Alumnos con discapacidad física:**

Se debería estudiar el tipo de equipos, herramientas y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.
- **Alumnos con altas capacidades intelectuales:**

Se procurarán sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento (actividades de proacción).
- **Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:**
  - **Alumnos con graves carencias lingüísticas:**

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.
  - **Alumnos con carencia de base:**

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo, se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios, y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.