

ORDEN ECD/ /2017, de \_\_\_\_\_, por la que se aprueba el perfil profesional del título Profesional Básico en Servicios Administrativos para la Comunidad Autónoma de Aragón.

El Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobado mediante la Ley Orgánica 5/2007 de 20 de abril, establece, en su artículo 73, que corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia compartida en enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, que, en todo caso incluye la ordenación del sector de la enseñanza y de la actividad docente y educativa, su programación, inspección y evaluación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27 de la Constitución y leyes orgánicas que lo desarrollen.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, tiene por objeto la ordenación de un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación, que responda con eficacia y transparencia a las demandas sociales y económicas a través de las diversas modalidades formativas.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en su redacción dada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, establece en su capítulo V del Título I, la regulación de la formación profesional en el sistema educativo, teniendo por finalidad preparar al alumnado para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, y permitir su progresión en el sistema educativo y en el sistema de formación profesional para el empleo, así como el aprendizaje a lo largo de la vida.

El Real Decreto 1147/2011 de 29 de julio, establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. En su artículo 8 se establece que las Administraciones educativas definirán los currículos correspondientes respetando lo dispuesto en el citado Real Decreto y en las normas que regulen los títulos respectivos y que podrán ampliar los contenidos de los correspondientes títulos de formación profesional. Esta ampliación y contextualización de los contenidos se referirá a las cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título, así como a la formación no asociada a dicho Catálogo, respetando el perfil profesional del mismo.

La Orden de 29 de mayo de 2008, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece la estructura básica de los currículos de los ciclos formativos de formación profesional y su aplicación en la Comunidad Autónoma de Aragón, determina la estructura básica de los currículos de los ciclos formativos de formación profesional y su aplicación en la Comunidad Autónoma de Aragón.

En el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

El objetivo de las enseñanzas de Formación Profesional Básica es que el alumnado consiga los resultados de aprendizaje a los que se refiere el artículo 40.1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, además de las competencias del aprendizaje permanente.

El Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero (BOE 05/03/2014) establece el título profesional básico en Servicios Administrativos y fija sus enseñanzas mínimas.

El artículo 6.2 de la Orden ECD/701/2016, de 30 de junio de 2016, por la que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en la Comunidad Autónoma de Aragón, determina que el perfil profesional de cada título de Formación Profesional Básica será establecido por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, a propuesta de la Dirección General competente en materia de formación profesional e indica los apartados que debe contener.

El Decreto 314/2015, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, atribuye al mismo el ejercicio de las funciones y servicios que corresponden a la Comunidad Autónoma en materia de enseñanza no universitaria y, en particular, en su artículo 1.2.h), la aprobación, en el ámbito de su competencias, del currículo de los distintos niveles, etapas, ciclos, grados y modalidades del sistema educativo.

En la tramitación de esta orden se ha cumplido la Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón, que establece en su artículo 49 la audiencia pública, y ha sido informada por el Consejo Aragonés de Formación Profesional.

Por todo lo expuesto, en el uso de las competencias conferidas por la Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón, así como por el Decreto 314/2015, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, y a propuesta de la Dirección General de Planificación y Formación Profesional dispongo:

## **CAPÍTULO I**

### **Disposición General**

#### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

1. Esta Orden tiene por objeto aprobar el perfil profesional y el currículo de los módulos profesionales específicos del título profesional básico en Servicios Administrativos para la Comunidad Autónoma de Aragón.
2. Este currículo se aplicará en los centros educativos que desarrollen este título profesional básico en Aragón a partir del curso 2017-2018.

## **CAPÍTULO II**

### **Identificación del título, perfil profesional, entorno profesional y prospectiva del título en el sector o sectores**

#### **Artículo 2. Identificación del título.**

El título profesional básico en Servicios Administrativos queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Servicios Administrativos.
- Nivel: Formación Profesional Básica.
- Duración: 2.000 horas.

- Familia Profesional: Administración y Gestión.
- Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

### **Artículo 3. Perfil profesional del título.**

El perfil profesional del título profesional básico en Servicios Administrativos queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, por la relación de cualificaciones profesionales y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

### **Artículo 4. Competencia general.**

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

### **Artículo 5. Competencias profesionales, personales y sociales.**

Las competencias profesionales, personales y sociales del perfil profesional son las que se relacionan a continuación:

- a) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.
- c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informáticas transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- j) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- ñ) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- n) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana.
- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

#### **Artículo 6. Relación de Cualificaciones y Unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.**

Cualificaciones profesionales completas:

- a) Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales ADG305\_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
  - UC0969\_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.
  - UC0970\_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.
  - UC0971\_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

- b) Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos ADG306\_1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC0973\_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
- UC0974\_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.
- UC0971\_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

Cualificaciones profesionales incompletas:

Actividades auxiliares de comercio COM412\_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

- UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.
- UC1326\_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

#### **Artículo 7. Entorno profesional en el que el profesional va a ejercer su actividad.**

1. Este profesional ejerce su actividad por cuenta ajena en centros, oficinas, despachos y departamentos administrativos o comerciales de cualquier tipo de empresa o entidad de carácter privado o público, en todos los sectores productivos.
2. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:
  - Auxiliar de oficina.
  - Auxiliar de servicios generales.
  - Auxiliar de archivo.
  - Ordenanza.
  - Auxiliar de información.
  - Telefonista en servicios centrales de información.
  - Clasificador y/o repartidor de correspondencia.
  - Grabador-verificador de datos.
  - Auxiliar de digitalización.
  - Operador documental.
  - Auxiliar de venta.
  - Auxiliar de dependiente de comercio.
  - Operador/a de cobro o Cajero/a.

#### **Artículo 8. Prospectiva del título en sector o sectores.**

La Administración educativa aragonesa ha tenido en cuenta, al desarrollar este currículo, las siguientes consideraciones:

- a) La organización de la actividad productiva de las empresas y del trabajo requiere competencias no solamente de carácter meramente técnico sino aquellas otras que están relacionadas con el trabajo en equipo, la autonomía e iniciativa en la toma de decisiones y en el desarrollo de tareas y la vocación de atención al público,

- configurándose el perfil de los profesionales de la gestión administrativa en todos los niveles como de una gran polivalencia.
- b) Las vías de demanda de empleo en el sector apunta al incremento continuado del sector servicios. La subcontratación (outsourcing) se está convirtiendo en uno de los mayores nichos laborales para este profesional lo que implica el crecimiento y proliferación de empresas dedicadas en exclusiva a prestar servicios administrativos a otras (gestorías, asesorías, consultoras, centros de servicios, entre otros).
  - c) El uso habitual del idioma inglés como consecuencia del proceso globalizador como lengua de trabajo internacional es imprescindible y, se convierte en un factor más de exigencia para los profesionales del área administrativa.

### **CAPÍTULO III** **Enseñanzas del ciclo formativo**

#### **Artículo 9. Objetivos generales.**

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- j) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- k) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- l) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno

en el que se encuentra.

- m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- ñ) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico- artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- o) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- s) 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.
- t) 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.
- u) 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.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) 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.
- x) 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.
- y) 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.

#### **Artículo 10. Módulos profesionales.**

Los módulos profesionales de este ciclo formativo son los que a continuación se relacionan y quedan desarrollados en el anexo I de la presente Orden:

- 3001. Tratamiento informático de datos.
- 3002. Aplicaciones básicas de ofimática.
- 3003. Técnicas administrativas básicas.
- 3004. Archivo y comunicación.

- 3005. Atención al cliente.
- 3006. Preparación de pedidos y venta de productos.
- 3009. Ciencias aplicadas I.
- 3010. Ciencias aplicadas II.
- 3011. Comunicación y sociedad I.
- 3012. Comunicación y sociedad II.
- A123. Prevención de riesgos laborales.
- A133. Orientación laboral.
- 3008. Formación en centros de trabajo.

#### **Artículo 11. Espacios formativos y equipamientos mínimos.**

1. Los espacios formativos y equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo del perfil profesional del título profesional básico en Servicios Administrativos son los establecidos en el anexo II de la presente Orden.
2. Los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por diferentes grupos de alumnos que cursen el mismo u otro ciclo formativo, o etapas educativas.
3. Los diversos espacios formativos identificados no deben diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

#### **Artículo 12. Profesorado.**

1. La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria y del Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el anexo III A) de esta Orden. Excepcionalmente, para determinados módulos se podrá incorporar, como profesores especialistas, atendiendo a su cualificación y a las necesidades del sistema educativo, a profesionales, no necesariamente titulados, que desarrollen su actividad en el ámbito laboral. Dicha incorporación se llevará a cabo de acuerdo con la normativa que resulte de aplicación.
2. Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes son, con carácter general, las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisiciones de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo de Educación, y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimoséptima de la citada Ley. Las titulaciones equivalentes, a efectos de docencia, a las anteriores para las distintas especialidades del profesorado son las recogidas en el anexo III B) de esta Orden.
3. Las titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título, para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas, son las incluidas en el anexo III C) de esta Orden.
4. No obstante, la relación de especialidades y titulaciones relacionadas en los anexos referidos en este artículo estará sujeta a las modificaciones derivadas de la normativa del Estado.

### **CAPÍTULO IV**



## **Accesos y vinculación a otros estudios, y correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia**

### **Artículo 13. Acceso a otros estudios.**

1. El título profesional básico permite el acceso directo para cursar cualquier Ciclo formativo de Grado Medio, en las condiciones de admisión que se establezcan.
2. Los Ciclos formativos de grado medio a los que este título permite la aplicación de criterios de preferencia para la admisión en caso de concurrencia competitiva, son los recogidos en el anexo V) de esta Orden.

### **Artículo 14. Convalidaciones y exenciones.**

Será de aplicación en materia de convalidación y exención de módulos profesionales incluidos en los títulos profesionales básicos la normativa vigente en las condiciones y mediante los procedimientos establecidos con carácter general para las enseñanzas de Formación Profesional, en los términos previstos en el artículo 19 del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero.

### **Artículo 15. Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención.**

La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título profesional básico en Servicios Administrativos para su convalidación o exención queda determinada en el anexo IV) de esta orden.

### **Disposición adicional primera. Correspondencia de los títulos profesionales básicos con las clasificaciones y marcos internacionales y europeos.**

1. Una vez establecido el marco nacional de cualificaciones, de acuerdo con las recomendaciones europeas, se determinará el nivel correspondiente de esta titulación en el marco nacional y su equivalente en el europeo.
2. Los títulos profesionales básicos se clasifican en la «Clasificación Internacional Normalizada de la Educación» como CINE 3.5.3.

### **Disposición adicional segunda. Regulación del ejercicio de la profesión.**

De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, los elementos recogidos en la presente Orden no constituyen una regulación del ejercicio de profesión regulada alguna.

### **Disposición adicional tercera. Utilización del género gramatical no marcado.**

Todas las referencias para las que en esta orden se utiliza la forma de masculino genérico, deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

### **Disposición transitoria única. Proyecto curricular y programaciones didácticas.**

Los centros educativos dispondrán de un período de dos cursos escolares para elaborar el proyecto curricular del ciclo formativo y adecuar las programaciones didácticas a lo dispuesto en esta orden.

**Disposición final primera. Implantación del nuevo currículo.**

Este currículo se aplicará en la Comunidad Autónoma de Aragón a partir del curso escolar 2017-2018.

**Disposición final segunda. Habilitación para la ejecución.**

Se faculta a la Dirección General competente en materia de Formación Profesional a dictar las disposiciones necesarias para la aplicación de la presente orden.

**Disposición final tercera. Entrada en vigor.**

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

La Consejera de Educación, Cultura y Deporte

María Teresa Pérez Esteban

BORRADOR

**Anexo I**  
**Currículo de los módulos profesionales**

**Módulo Profesional: Tratamiento informático de datos.**  
**Código: 3001.**

***Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:***

1. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.
  - b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar.
  - c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.
  - d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.
  - e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.
  - f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.
  - g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.
2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.
  - b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.
  - c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.
  - d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.
  - e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.
  - f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores.
  - g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.
  - h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.
  - i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.
  - j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.
3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.
  - b) Se han elaborado textos mediante procesadores de textos utilizando distintos formatos.
  - c) Se han insertando imágenes, tablas y otros objetos en los textos.
  - d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables.
  - e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.
  - f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.
  - g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.
4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.
- b) Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.
- c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.
- d) Se ha accedido a documentos archivados previamente.
- e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.
- f) Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.
- g) Se han impreso los documentos correctamente.
- h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.
- i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.
- j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.

**Duración: 285 horas.**

**Contenidos:**

**Preparación de equipos y materiales:**

- Componentes de los equipos informáticos.
- Periféricos informáticos.
- Aplicaciones ofimáticas.
- Conocimiento básico de sistemas operativos.
- Conectores de los equipos informáticos.
- Mantenimiento básico de equipos informáticos.
- Consumibles informáticos.
- Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.
- Salud postural.
- Normas ergonómicas y de higiene postural.

**Grabación informática de datos, textos y otros documentos:**

- Organización de la zona de trabajo.
- El teclado extendido. Función de las teclas.
- Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado.
- Técnicas de velocidad y precisión mecanográfica.
- Transcripción de textos.
- Técnicas de corrección de errores mecanográficos.
- Confidencialidad de la información.
- Digitalización de documentos.

#### Tratamiento de textos y datos:

- Procesadores de textos. Estructura y funciones.
- Aplicación de formatos en los procesadores de textos. Edición de textos.
- Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas.
- Combinar y comparar documentos.
- Elaboración de tablas.
- Utilización de plantillas en los procesadores de textos.
- Inserción de imágenes y otros objetos.
- Formato y resolución de imágenes.
- Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.

#### Tramitación de documentación:

- Gestión de archivos y carpetas digitales.
- Criterios de codificación y clasificación de los documentos.
- El registro digital de documentos.
- La seguridad del archivo digital.
- Conservación de archivos digitales.
- La impresora. Funcionamiento y tipos.
- Configuración de la impresora.
- Impresión de documentos.

#### **Orientaciones pedagógicas:**

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de grabación de datos y elaboración de documentos informáticos así como el archivo digital, la impresión y la transmisión de los mismos.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- La preparación de equipos de aplicaciones informáticas.
- La utilización de técnicas mecanográficas para la grabación de datos informáticos.
- La elaboración y gestión de los documentos informáticos.

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo a), b) y c); y las competencias profesionales, personales y sociales a), b), c) del título. Además se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y) y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La grabación de datos en terminales informáticas.
- La utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la elaboración y archivo de documentos.
- La utilización de equipos para imprimir y transmitir información.

**Módulo Profesional: Aplicaciones básicas de ofimática.  
Código: 3002.**

**Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:**

1. Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.
- b) Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.
- c) Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local.
- d) Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet.
- e) Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos ("la nube").
- f) Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.
- g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.

2. Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.
- c) Se han anexoado documentos, vínculos, entre otros, en mensajes de correo electrónico.
- d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras.
- e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.
- f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.
- g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.
- b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.
- c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.
- d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.
- e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.
- f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.

4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.
- c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.
- d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.
- e) Se han diseñado plantillas de presentaciones.
- f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.

**Duración: 234 horas.**

**Contenidos:**

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

- Redes informáticas
- Protocolo TCP/IP.
- Búsqueda activa en redes informáticas.
- Servicios de alojamiento compartido de información en Internet.
- Páginas institucionales.
- Seguridad en la red.

Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico:

- Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- Envío y recepción de mensajes por correo.
- Inclusión de documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico.
- Clasificación de contactos y listas de distribución. Convocatorias y avisos.
- Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información.
- Nociones sobre legislación en materia de protección de datos.
- Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo:

- Tipos de datos. Referencias a celdas. Rangos. Hojas. Libros.
- Utilización de fórmulas y funciones.
- Creación y modificación de gráficos.

- Reglas ergonómicas.
- Elaboración de distintos tipos de documentos.
- Utilización de formularios sencillos.
- Creación de listas, filtrado, protección, ordenación de datos y otros elementos básicos de bases de datos mediante hoja de cálculo.

**Elaboración de presentaciones:**

- Identificación de opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- Diseño y edición de diapositivas. Tipos de vistas.
- Formateo de diapositivas, textos y objetos.
- Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
- Aplicación de sonido y vídeo.
- Utilización de plantillas y asistentes.
- Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.

**Elaboración de bases de datos:**

- Diseño de una base de datos e introducción de datos.
- Formularios.
- Consultas.
- Informes.
- Vinculación de tablas.

**Orientaciones pedagógicas:**

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de tramitar información en línea y la elaboración de documentos informáticos mediante hojas de cálculo y aplicaciones de presentaciones.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- La tramitación de información en línea.
- La elaboración y gestión de los documentos informáticos.

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo b) y c); y las competencias profesionales, personales y sociales b) y c) del título. Además se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y) y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La tramitación y búsqueda de información a través de redes informáticas.
- La utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la elaboración de documentos.



**Módulo Profesional: Técnicas administrativas básicas.  
Código: 3003.**

**Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:**

1. Clasifica las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido la organización de una empresa.
- b) Se han descrito las tareas administrativas de una empresa.
- c) Se han identificado las áreas funcionales de una empresa.
- d) Se ha definido el organigrama elemental de una organización privada y pública.
- e) Se ha identificado la ubicación física de las distintas áreas de trabajo.

2. Tramita correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las distintas fases a realizar en la gestión de la correspondencia.
- b) Se ha realizado la recepción del correo físico y de la paquetería, cumplimentando los documentos internos y externos asociados.
- c) Se ha clasificado el correo utilizando distintos criterios.
- d) Se ha distribuido el correo, tanto el interno como el externo.
- e) Se ha anotado en los libros registro el correo y los paquetes recibidos y distribuidos.
- f) Se ha utilizado el fax para el envío y recepción de documentos por este medio.
- g) Se ha preparado para su envío la correspondencia y paquetería saliente, tanto la normal como la urgente.
- h) Se ha puesto especial interés en no extraviar la correspondencia.
- i) Se ha mantenido en todo momento limpio y en orden el espacio de trabajo.

3. Controla el almacén de material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios.

Criterios de evaluación:

- a) Se han diferenciado los materiales de oficina en relación con sus características y aplicaciones.
- b) Se han reconocido las funciones de los inventarios de material.
- c) Se han identificado los diferentes tipos de valoración de existencias.
- d) Se han definido los diferentes tipos de estocaje.
- e) Se ha calculado el volumen de existencias.
- f) Se han empleado aplicaciones informáticas en el control de almacén.
- g) Se han descrito los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material.
- h) Se han realizado pedidos garantizando unas existencias mínimas.
- i) Se ha valorado la importancia de un estocaje mínimo.

4. Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los distintos medios de cobro y pago.
- b) Se han reconocido los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería.

- c) Se han relacionado los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.
- d) Se han realizado pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso.
- e) Se han realizado operaciones de tesorería simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones.
- f) Se ha cumplimentado un libro registro de movimientos de caja.
- g) Se ha realizado el cálculo el importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo.
- h) Se ha demostrado responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.

**Duración: 192 horas.**

**Contenidos:**

Realización de las tareas administrativas de una empresa:

- Definición de la organización de una empresa.
- Descripción de las tareas administrativas de una empresa.
- Áreas funcionales de una empresa.
- Organigramas elementales de organizaciones y entidades privadas y públicas.
- La ubicación física de las distintas áreas de trabajo.

Tramitación de correspondencia y paquetería:

- Circulación interna de la correspondencia por áreas y departamentos.
- Técnicas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de correspondencia y paquetería.
- El servicio de correos.
- Servicios de mensajería externa.
- El fax y el escáner. Funcionamiento.
- Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado básico.
- Clasificación del correo y paquetería saliente.

Control de almacén de material de oficina:

- Materiales tipo de oficina. Material fungible y no fungible.
- Valoración de existencias.
- Inventarios: tipos, características y documentación.
- Tipos de estocaje.
- Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina. Documentos.
- Aplicaciones informáticas en el control de almacén.
- Cumplimentado de órdenes de reposición.

Operaciones básicas de tesorería:

- Operaciones básicas de cobro y de pago.
- Operaciones de pago en efectivo.
- Medios de pago.
- Tarjetas de crédito y de débito.
- Recibos.
- Transferencias bancarias.

- Cheques.
- Pagarés.
- Letras de cambio.
- Domiciliación bancaria.
- Libro registro de movimientos de caja.

### ***Orientaciones pedagógicas:***

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de actividades elementales de gestión administrativa.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Identificación de las funciones administrativas en una empresa.
- Gestión de correspondencia.
- Aprovisionamiento del material de oficina.
- Gestión de tesorería básica.

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo e), f) y h) y las competencias profesionales, personales y sociales e), f) y h) del título. Además se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y) y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La identificación de las funciones administrativas en una empresa.
- Clasificación y reparto de correspondencia.
- El control del material de oficina en el almacén.
- La realización de cobros y pagos utilizando diversos medios.

### **Módulo Profesional: Archivo y comunicación. Código: 3004.**

#### ***Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:***

1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.
- b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.
- c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
- e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
- f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas.

- g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).
- h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.
- i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.
- b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.
- c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.
- d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
- e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.
- f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.
- g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.
- h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.
- i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
- j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.

3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.
- b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica.
- c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.
- d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.
- e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.
- f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.
- g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.
- h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.

4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
- b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.
- c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.
- d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.
- e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.
- f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos

identificativos.

- g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.
- h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.

**Duración: 127 horas.**

**Contenidos:**

Reprografía de documentos:

- Equipos de reproducción de documentos.
- Identificación de las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- Reproducción de documentos.
- Herramientas de encuadernación básica.
- Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras).
- Técnicas básicas de encuadernación.
- Medidas de seguridad.

Archivo de documentos:

- El archivo convencional. Tipos de archivo.
- Criterios de archivo: Alfabético, cronológico, geográfico, otros.
- Técnicas básicas en operaciones de compraventa:
  - Fichas de clientes.
  - Pedidos.
  - Albaranes y notas de entrega.
  - Recibos y Facturas.
- Documentos administrativos básicos.
- Documentos relativos a recursos humanos: La nómina.
- Libro registro de facturas emitidas y recibidas.

Comunicación telefónica en el ámbito profesional:

- Medios y equipos telefónicos.
- Funcionamiento de una centralita telefónica básica.
- Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas.
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.
- Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas.

Recepción de personas externas a la organización:

- Normas de protocolo de recepción y despedida.
- Organización del entorno físico del espacio de acogida.
- La imagen corporativa.
- Normas de cortesía.
- Características y costumbres de otras culturas.

**Orientaciones pedagógicas:**

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de actividades elementales de gestión administrativa.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Encuadernación y reprografía de documentos.
- Registro y archivo de documentación comercial y administrativa.
- Utilización de equipos de telefonía.
- Recepción de personas externas.

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo c), d) y g); y las competencias profesionales, personales y sociales c), d) y g) del título. Además se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Comprobación y archivo físico de diversa documentación.
- Utilización de centralitas telefónicas.
- La realización de copias utilizando equipos de reprografía.
- Realización de encuadernaciones sencillas.

**Módulo Profesional: Atención al cliente.**  
**Código: 3005.**

***Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:***

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
  - b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
  - c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
  - d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
  - e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
  - f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
  - g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
  - h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
  - i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y estos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

**3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se han definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

**4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.**

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

**Duración: 54 horas.**

**Contenidos:**

**Atención al cliente:**

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.

- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.

**Venta de productos y servicios:**

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta.
- Servicios postventa.

**Información al cliente:**

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.

**Tratamiento de reclamaciones:**

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

**Orientaciones pedagógicas:**

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones.

La formación del módulo se relaciona con el siguiente objetivo general del ciclo formativo i) y la competencia profesional i) del título. Además se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.



**Módulo Profesional: Preparación de pedidos y venta de productos.  
Código: 3006.**

**Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:**

1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
  - b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.
  - c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
  - d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
  - e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.
  - f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.
2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.
  - b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.
  - c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
  - d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
  - e) Se han realizado operaciones de pesado y medida con los equipos y herramientas requeridos.
  - f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
  - g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
3. Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
  - b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
  - c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
  - d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
  - e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.
  - f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.
4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.
- b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).
- c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- d) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

**Duración: 100 horas.**

**Contenidos:**

**Asesoramiento en el punto de venta:**

- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
- Periodos de garantía.
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
- Técnicas básicas de venta.
- La atención del cliente.
- La comunicación con el cliente:
  - Transmisión de la información.
  - Técnicas de comunicación telefónica.
  - El léxico comercial.
  - Nuevas tendencias: correo electrónico, redes sociales, página internet.

**Conformación de pedidos de mercancías y productos:**

- Tipos de mercancías/productos. Características. Formas de uso y consumo.
- Documentos de compraventa. Flujos de información.
- El Pedido:
  - o Tipos de pedidos
  - o Impreso de pedido
  - o Registro y comprobación de pedidos.
- El albarán.
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras.
- Los medios de pago electrónico:
  - o El datáfono.
  - o Nuevas tendencias en medio de pago electrónico.

**Preparación de pedidos para la expedición:**

- Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.
- Presentación de productos para su manipulación. Simbología básica.
- Documentación para la preparación de pedidos. La lista de picking. Control del proceso: Trazabilidad.
- Equipos y medios para la preparación de pedidos.
- Finalización de pedidos.
- Presentación y embalaje. Funciones, características y recomendaciones básicas.
- Proceso de embalaje: Embalaje manual y Embalaje automático.
- Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.
- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
- Recomendaciones de seguridad en la preparación de pedidos.
- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.

**Seguimiento del servicio postventa:**

- El servicio postventa.
- Entrega de pedidos.
- Las reclamaciones.
- Procedimiento para tratar las reclamaciones.
- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
- Procedimientos de recogida de formularios.
- Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

**Orientaciones pedagógicas:**

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de operaciones de venta de productos y tratamiento de reclamaciones.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Información, asesoramiento y atención al cliente aplicando las técnicas de comunicación adecuadas a la situación y mostrando una actitud de respeto y amabilidad en el trato al cliente.
- Venta de productos y realización de las operaciones de preparación de pedidos, de cobro y de las devoluciones de productos, manejando TPVs o cajas registradoras.
- Atención de reclamaciones de clientes, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación.

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo g), h) y m); y las competencias profesionales, personales y sociales g) y h) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias p), q), r), s), t), u) y v) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Realización de "juegos de rol" sobre diversas situaciones de atención al cliente en el punto de venta: información a distintos tipos de clientes, asesoramiento, venta, atención de reclamaciones.
- Elaboración de formularios de reclamaciones, cumplimentación de hojas de reclamaciones, confección de cartas e informes relacionados con la atención al cliente.

### **Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo.**

**Código: 3008.**

#### ***Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:***

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

Criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los equipos de reproducción y encuadernación existentes en el entorno laboral.
  - b) Se han realizado labores de reprografía y copia de documentos.
  - c) Se han realizado labores de encuadernado básico.
  - d) Se ha comprobado el nivel de existencias del almacén de material de oficina.
  - e) Se han realizado labores básicas de archivo.
  - f) Se han reconocido los documentos comerciales y administrativos utilizados.
  - g) Se han realizado operaciones básicas de tesorería identificando los documentos utilizados.
  - h) Se ha demostrado responsabilidad en la realización del trabajo.
  - i) Se han mantenido unas relaciones laborales cordiales con el resto de compañeros, integrándose en el grupo de trabajo.
4. Atiende los requerimientos de los clientes, obteniendo la información necesaria y resolviendo las dudas que puedan surgir en éstos.

Criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.
  - b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo.
  - c) Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para minimizar los riesgos laborales y medioambientales.
  - d) Se ha empleado el equipo de protección individual (EPIs) establecido para las distintas operaciones.
  - e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades.
  - f) Se ha actuado según el plan de prevención.
  - g) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza.
  - h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y la generación de residuos.
6. Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.

Criterios de evaluación:

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

**Duración: 240 horas.**

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

**Anexo II**  
**Espacios formativos y equipamientos mínimos**

Espacios formativos

<b>Espacio formativo</b>	<b>Superficie m<sup>2</sup> 15 alumnos</b>
Aula polivalente.	40
Taller administrativo	120

Equipamientos mínimos

<b>Espacio formativo</b>	<b>Equipamientos mínimos</b>
Aula polivalente.	Ordenadores instalados en red, cañón de proyección e internet. Medios audiovisuales. Software de aplicación.
Taller administrativo	Mesas de oficina con puestos de trabajo informatizados. Impresora. Programas informáticos de aplicación. Equipos de encuadernación básica. Equipo de reprografía (fotocopiadora, scanner). Centralita telefónica o teléfono multifunciones. Archivo convencional. Material de oficina.

**Anexo III A)**

**Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos específicos**

<b>Módulo profesional</b>	<b>Especialidad del profesorado / otros</b>	<b>Cuerpo de la especialidad del profesorado</b>
3001. Tratamiento informático de datos. 3002. Aplicaciones básicas de ofimática. 3003. Técnicas administrativas básicas. 3004. Archivo y comunicación. 3005. Atención al cliente. 3006. Preparación de pedidos y venta de productos.	Especialidad: • Procesos comerciales. • Procesos de gestión administrativa.  Otros: • Profesor especialista, en su caso.	• Profesor Técnico de Formación Profesional
3008. Formación en Centros de Trabajo.	• Procesos comerciales. • Procesos de gestión administrativa.	• Profesor Técnico de Formación Profesional

**Anexo III B)**

**Titulaciones requeridas y cualesquiera otros requisitos necesarios para la impartición de los módulos específicos en los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de la educativa.**

Módulos profesionales	Titulaciones
3001. Tratamiento informático de datos. 3002. Aplicaciones básicas de ofimática. 3003. Técnicas administrativas básicas. 3004. Archivo y comunicación. 3005. Atención al cliente. 3006. Preparación de pedidos y venta de productos. 3008. Formación en Centros de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>

**Anexo III C)**

**Titulaciones habilitantes a efectos de docencia para la impartición de los módulos profesionales, para los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas, son:**

Módulos profesionales	Titulaciones
3001. Tratamiento informático de datos. 3002. Aplicaciones básicas de ofimática. 3003. Técnicas administrativas básicas. 3004. Archivo y comunicación. 3005. Atención al cliente. 3006. Preparación de pedidos y venta de productos. 3008. Formación en Centros de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>



**Anexo IV**  
**Relación entre los módulos específicos y las unidades de competencia que constituyen el currículo del perfil profesional**

<b>Módulos profesionales superados</b>	<b>Unidades de competencia acreditables</b>
3001. Tratamiento informático de datos.	UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
3002. Aplicaciones básicas de ofimática.	UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.
3003. Técnicas administrativas básicas.	UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.
3004. Archivo y comunicación.	UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización. UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.
3005. Atención al cliente.	UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.
3006. Preparación de pedidos y venta de productos.	UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

**Anexo V**  
**Ciclos formativos de grado medio a los que este título permite la aplicación de criterios de preferencia para la admisión en caso de concurrencia competitiva.**

Este título tendrá preferencia para la admisión a todos los títulos de grado medio de las familias profesionales de:

- Administración y Gestión.
- Comercio y Marketing.
- Textil, confección y piel.
- Vidrio y Cerámica.
- Artes Gráficas.

**Anexo VI**

**Distribución horaria semanal de los módulos profesionales en régimen presencial:**

Módulos profesionales	Distribución horaria		
	Horas	Horas/Semana	
		1º	2º
3001. Tratamiento informático de datos.	285	9	
3002. Aplicaciones básicas de ofimática.	234		9
3003. Técnicas administrativas básicas.	192	6	
3004. Archivo y comunicación.	127	4	
3005. Atención al cliente.	54		2
3006. Preparación de pedidos y venta de productos.	100		4
3009. Ciencias aplicadas I.	132	4	
3010. Ciencias aplicadas II. .	162		6
3011. Comunicación y sociedad I.	132	4	
3012. Comunicación y sociedad II.	162		6
A123. Prevención de riesgos laborales.	33	1	
A133. Orientación laboral.	27		1
3008. Formación en centros de trabajo.	240		
A998. Tutoría I.	66	2	
A999. Tutoría II.	54		2
<b>TOTAL</b>	<b>2000</b>	<b>30</b>	<b>30</b>