

**PROGRAMA
CIÓN
DE
FORMACIÓN
EN
CENTRO DE
TRABAJO**

CURSO 2023/24

2º FP BÁSICA ESPECÍFICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

INTRODUCCIÓN

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.

Los programas específicos de Formación Profesional Básica se crean de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.6 del Decreto 135/2016, de 26 de julio, existiendo uno por cada currículo de cada título de Formación Profesional Básica.

Estos Programas específicos se pueden adaptar a las necesidades del alumnado al que va dirigido mediante la presentación de un proyecto de conformidad con lo contemplado en el apartado 1 del artículo 6.

Están dirigido a alumnado con necesidades educativas especiales que, teniendo un nivel de autonomía personal y social que le permita tener expectativas razonables de inserción laboral, no pueda integrarse en un ciclo formativo de Formación Profesional Básica; cuente con un desfase curricular que haga inviable la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o el título Profesional Básico; y pueda alcanzar cualificaciones profesionales asociadas al perfil profesional del título.

Se pretende dar continuidad en el sistema educativo a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales, dotándoles de las suficientes habilidades prácticas asociadas al perfil profesional del título sobre el que se desarrolla el Programa específico, como para que les permite tener unas expectativas razonables de inserción laboral

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

- Denominación: Título Profesional Básico en Servicios Administrativos.
- Nivel: Formación Profesional Básica.
- Duración: 2000 horas.
- Familia Profesional: Administración y Gestión.
- Referente europeo: CINE 3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Las enseñanzas conducentes a la obtención del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos conforman un Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica Específica y está constituida por los objetivos generales y los módulos profesionales.

La denominación del Centro es IES “Ciudad de Hércules” está situado en la localidad de Chiclana, Provincia de Cádiz.

El centro asume la diversidad del alumnado como un hecho y entiende que todos los alumnos y alumnas tienen unas capacidades potenciales que desarrollar.

Entendemos la evaluación como un elemento corrector en los procesos de aprendizajes en el que deben tener en cuenta los distintos aspectos humanos y materiales que inciden en el mismo.

Constituye una prioridad educativa el desarrollo y fomento de actitudes positivas referentes a la salud individual y colectiva, al consumo y a la conservación del medio ambiente y la naturaleza.

Los alumnos que tenemos matriculados en 2º FPBE son 5. Tienen dificultad leve.

La FCT debe entenderse como una formación complementaria a la recibida en el Centro Educativo, y ambas han de contribuir a alcanzar las capacidades profesionales y la cualificación prevista en el perfil profesional correspondiente. Además, debe servir para estrechar relaciones entre el Centro y los Empresarios del entorno más próximo. En el caso particular del Ciclo Formativo de FPBE Básica de Servicios Administrativos, se contempla una Formación en Centros de Trabajo de 260 horas, en el segundo curso. Los módulos profesionales asociados a unidades de competencia que constituyen el currículo del ciclo son los siguientes:

- Tratamiento informático de datos.
- Aplicaciones básicas de ofimática.
- Técnicas administrativas básicas.
- Archivo y comunicación.
- Atención al cliente.
- Preparación de pedidos y venta de productos.
- Formación en Centros de Trabajo.
- Unidad formativa de Prevención de Riesgos Laborales.

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. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes que este profesional puede desempeñar 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.

Con la formación en los centros de trabajo se pretende completar la formación recibida en el centro educativo mediante la participación activa del alumnado en las tareas relacionadas con la profesión elegida y con el seguimiento del tutor laboral, que son profesionales de su campo y con suficiente experiencia laboral. Es imprescindible el contacto del alumnado con la realidad laboral. Es la forma lógica de conseguir las competencias profesionales, personales y sociales y la consecución del perfil profesional, objetivo general y fundamental de la formación en el centro educativo y en los centros de trabajo de las empresas.

Las tareas realizadas por el alumnado serán interdisciplinarias, es decir, conllevarán de una parte los conocimientos y destrezas aprendidas en los distintos módulos que componen su formación en el centro educativo, y de otra parte, se les posibilita participar activamente en el ámbito productivo real, ya que pueden observar y desempeñar las actividades y funciones propias de los distintos puestos de trabajo, conocer la organización de los procesos productivos y de las relaciones laborales, asesorados por el tutor laboral.

Se trata de que el alumno/a vaya variando de actividad en la medida de lo posible y de esta forma participe en todas las tareas que la empresa por su tipo y circunstancias le pueda

ofrecer y sirvan de aprendizaje para el alumno/a. Para ello actuaremos de la siguiente forma: se mantendrá una charla con el alumnado en la que se hablará de los temas y materias que cada uno tiene de forma más deficiente aprendida, de las actividades que más le gusta realizar, del tipo de empresa en que más le gustaría trabajar, etc. A continuación, y de resultados de esta entrevista, se procederá a asignar a los/as alumnos/as a las distintas empresas. En la primera visita que el tutor/a docente haga a los centros de trabajo hablará con cada empresario para detallar todas aquellas actividades que el alumnado podrá practicar en su empresa, al mismo tiempo que se comentará el tiempo que aproximadamente podrá dedicar a cada una.

Con todo ello, para formar al alumnado con la cualificación necesario y con el perfil profesional adecuado, se requiere la plena inserción en el sistema productivo y la capacidad de adaptación por parte de los/as alumnos/as al mismo. Cualificación y madurez que les permita estar preparado para:

- Colaborar con sus compañeros de trabajo bajo la coordinación y orientación del tutor laboral.
- Realizar su trabajo de forma autónoma, empleando las técnicas y los conocimientos adquiridos en el centro educativo.
- Responsabilizarse de los medios técnicos, documentos y otros materiales que utiliza para el desarrollo de su profesión.
- Organizar su propio trabajo y las distintas tareas encomendada durante la fase práctica en la empresa.
- Integrarse en el sistema de relaciones laborales teniendo en cuenta el organigrama de la empresa.
- Acceder a las distintas secciones o puestos de trabajo rotando por los distintos departamentos según la organización de la empresa.
- Manejar documentos y trabajar con información relativa a las actividades reales que se desarrollan dentro de la empresa y en los distintos departamentos donde se tratan temas propios de Servicios Administrativos.

Con la obtención del título el alumnado será capaz de llevar a cabo las siguientes tareas (una vez finalizado los dos años):

- Distinguir los diferentes departamentos de una empresa u organismo y su representación mediante organigramas.

- Concebir la diferencia entre impreso y documento. Distinguir las características y clases de impresos.
- Comprender la utilidad de las telecomunicaciones, conocer las novedades de los equipos de oficina y su utilización.
- Encuadernar documentos.
- Comprender la función que tiene cada elemento que compone el proceso de comunicación.
- Participar en la comunicación oral y respetar las normas que se deben cumplir, tanto si eres el emisor como si eres el receptor.
- Aplica las reglas de comunicación al hablar por teléfono.
- Expresarse correctamente por escrito, utilizar los signos de puntuación de forma correcta.
- Distinguir los tipos de cartas comerciales que existen, según el mensaje que transmite. Redactar las cartas comerciales, aplicando las normas de comunicación escrita adecuada.
- Conocer el uso y redactar correctamente: Instancias, oficios, certificados, actas..., presentar correctamente y con limpieza los documentos estudiados.
- Conocer cada una de las funciones del teclado del ordenador y colocar perfectamente los dedos sobre las teclas correspondientes.
- Conocer el ordenador y lo que llamamos elementos periféricos. Manejar adecuadamente programas informáticos elementales: procesadores de texto, hojas de cálculos.
- Anotar en los libros y registros los apuntes correspondientes.
- Archivar documentos según diferentes criterios.
- Manejar una fotocopidora y sus diferentes funciones.

Aquel alumnado que no pueda realizar la actividad formativa del módulo profesional de FCT, bien porque no haya superado los módulos profesionales asociados a las unidades de competencias del Catálogo de Cualificaciones Profesionales que forma parte del curso, bien porque no hayan adquirido las competencias y los contenidos relativos a los riesgos específicos y las medidas de prevención en las actividades profesionales, así como la competencia profesional asociada a las unidades de competencias que soportan los módulos profesionales del curso académico, permanecerán en el centro docente, recibiendo competencias propias de los módulos profesionales de aprendizaje permanente.

OBJETIVOS GENERALES DEL TÍTULO

Los objetivos generales son los recogidos en el art. 2.1 de la Orden de 9 de junio de 2015.

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO

Las competencias profesionales, personales, sociales y otras competencias para el aprendizaje permanente de este título parecen recogidas en el art. 2.2. del Anexo I del Real Decreto 127/2014.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo aparecen recogidos tanto RD 127/2014 como en el Decreto 135/2016 y son los siguientes:

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Utiliza los medios informáticos para introducir datos, elaborar y gestionar documentos seleccionando las herramientas informáticas adecuadas.	<ul style="list-style-type: none">a) Se ha 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.	<ul style="list-style-type: none">a) Se ha reconocido los distintos tipos de envíos de correspondencia y paquetería realizados.b) Se ha realizado la recepción, registro, clasificación y distribución de 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.	<ul style="list-style-type: none">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.

	<ul style="list-style-type: none"> 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.	<ul style="list-style-type: none"> b) Se ha mantenido una actitud de cordialidad y amabilidad en el trato. c) Se ha tratado al cliente con cortesía, respeto y discreción. d) Se ha demostrado interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes. e) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa. f) Se ha obtenido la información necesaria del cliente, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas. g) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. h) Se ha demostrado responsabilidad ante errores y fracasos. i) 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.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han 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 riesgos 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.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha 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 establecido, 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 y contingencia no prevista. g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abonando el centro de trabajo antes de los 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.
--	--

ORIENTACIÓN PEDAGÓGICA.

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.

TEMPORALIZACIÓN UNIDAD FORMATIVA

El módulo profesional del FCT se realizará aproximadamente en las 43 últimas jornadas lectivas del curso académico a razón de 6 horas por jornada, hasta completar las 260 horas. Las fechas aproximadas de realización son:

- Fecha de presentación: 24 de marzo de 2023.
- Fecha de comienzo: 27 de marzo de 2023.
- Fecha de finalización: 22 de junio de 2023.
- Nº total de horas: 260.
- Nº de jornadas: 52/43.
- Horas jornada: 5/6.

En este primer trimestre del curso académico también realizara la FCT una alumna que finalizó en el curso 2021-2022.

- Fecha de presentación: 13 de octubre de 2022.
- Fecha de comienzo: 17 de octubre de 2022.
- Fecha de finalización: 18 de enero de 2023.
- Nº total de horas: 260.
- Nº de jornadas: 52.
- Horas de jornadas: 5.

ACTIVIDADES FORMATIVAS.

ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN ALCANZADOS
<p>Atención telefónica en la empresa, utilizando los diferentes equipos y centralitas.</p> <p>Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.</p> <p>Dar y solicitar información telefónica a cuantas personas contacten por este medio con la empresa.</p> <p>Mantener en la comunicación telefónica una actitud de cordialidad y amabilidad, atendiendo con cortesía, respeto y discreción.</p> <p>Mantener en todo momento las normas establecidas por la empresa en materia de comunicación.</p>	<p>Resultado de aprendizaje: 2.</p> <p>Criterios de evaluación: d), e) y f)</p>
<p>Reproducir y encuadernar documentos.</p> <p>Detectar anomalías en lo equipos de reproducción.</p> <p>Realizar el archivo de documentos. Utilizando los criterios de la empresa.</p> <p>Manejar y distinguir los diferentes documentos administrativos de la empresa: fichas de clientes, pedidos, albaranes, recibos y facturas.</p>	<p>Resultado de aprendizaje: 3</p> <p>Criterios de evaluación: a), b), d), e) y f)</p>
<p>Atención directa a los clientes que visiten la empresa, manteniendo en todo momento una actitud de cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>Preocuparse por atender cuanto requerimientos les han los clientes con cortesía, respeto y discreción. Intentar en la medida de lo posible facilitar la información requerida de manera clara o desviar al cliente hacia la persona que podría facilitarle dicha información.</p> <p>Atender las posibles quejas de los clientes, intentando dar solución a las mismas.</p>	<p>Resultado de aprendizaje: 4</p> <p>Criterios de evaluación: a), b), c), d). e), f). g) y h)</p>

PLAN DE SEGUIMIENTO.

El seguimiento de los alumnos se realizará mediante visita del profesor Tutor Docente para la Formación en Centros de Trabajo a la empresa, contactando con el Tutor de Empresa, quién informará del desarrollo de las distintas actividades desarrolladas en el Centro de Trabajo, su evolución, actitud y comportamiento. También, el Tutor Docente podrá recabar información mediante la propia observación directa en el Centro de Trabajo.

El calendario de visitas establecido en el plan de seguimiento deberá contemplar un mínimo de tres visitas presenciales de seguimiento al centro de trabajo, distribuidas a lo largo del período en el que el alumnado cursa el módulo profesional de formación en centros de trabajo.

Una vez el Tutor Docente en la empresa, anotará las posibles incidencias habidas por parte del alumno en cuanto a faltas de asistencia, faltas de puntualidad, cumplimiento de tareas y posibles negligencias. Además revisará si la indumentaria es la adecuada y si hace uso de las Normas de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

También intercambiará impresiones con el alumno para comprobar su grado de integración y cumplimiento de lo estipulado y/o programado y si el trato y medios recibidos son los correctos. En caso contrario se intentará subsanar con la entidad colaboradora y si persiste, será motivo de propuesta de rescisión del acuerdo.

La ficha de seguimiento semanal también se tendrá en cuenta a la hora del seguimiento, comprobando el Tutor Docente su cumplimentación y la adecuación de las actividades realizadas, corrigiendo cualquier anomalía observada.

El Tutor Docente para la Formación en Centros de Trabajo, además de las funciones que de aquí se deducen, informará de cualquier incidencia que se produzca en el desarrollo del Proyecto de formación en Centros de Trabajo al Jefe de Departamento, que coordinará sus funciones y actuará de acuerdo a la legislación vigente.

EVALUACIÓN.

La evaluación de la FCT se calificará como APTO o NO APTO.

En el control y valoración de las actividades de FCT, intervendrán el profesor/a tutor/a del centro educativo y los tutores del centro de trabajo.

Para el control y valoración de la fase práctica se utilizará el “Cuaderno de Formación en Centros de trabajo”, que se le facilitará a cada alumno/a siendo responsabilidad del tutor/a docente su seguimiento durante el periodo formativo.

Se realizará al finalizar el periodo de práctica, una evaluación por parte del tutor/a docente y el tutor/a laboral, con el objeto de contrastar las distintas opiniones y visiones del desarrollo de la FCT. Este módulo se evaluará a la finalización de la Formación Profesional Básica Específica,

una vez superado el resto de módulos profesionales asociados a las unidades de competencias del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales que constituyen el Título. Solo podrá evaluarse un máximo de dos veces.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

1. Entrevista con el tutor o tutora laboral.
2. Correcta cumplimentación de la ficha de tareas del alumnado.
3. Observación del tutor/tutora laboral.
4. Observación sistemática de la tutor/a docente.
5. Planteamiento de problemas de organización.
6. Registro de faltas.
7. Información aportada por el alumnado a través encuesta y/o entrevistas.
8. Informe emitido por el tutor o tutora laboral.

NORMAS DE CONVIVENCIA EN LA FCT.

Para la comunicación de las faltas leves se percibirá por escrito al alumno. En los casos de faltas graves, se le comunicará tal hecho por escrito, y se analizará la posibilidad de excluirlo del convenio de Formación. En las faltas muy graves se excluirá al alumno del convenio de colaboración. La exclusión del convenio lleva aparejada la calificación de “NO APTO”.

- **Faltas leves.** Se consideraran faltas leves, las faltas reiteradas de asistencia o puntualidad no justificadas, según el siguiente baremo:
 - Tres faltas de puntualidad sin justificación.
 - Dos faltas de asistencia sin justificación.
 - En dos ocasiones, no informar previamente o durante la jornada en la que se produce la ausencia a su puesto de formación en la empresa.
- **Faltas graves.** Se consideraran faltas graves, la actitud incorrecta o falta de aprovechamiento, según el siguiente baremo:
 - Acumular dos faltas leves.
 - Faltar al respeto, a cualquier persona en proceso derivado de la fase de la FCT.
 - Falta de interés manifiesta o de aprovechamiento durante la realización de la FCT.
 - Incumplimiento del programa formativo en el centro de trabajo.
- **Faltas muy graves.** Se consideran faltas muy graves, que ocasionan la exclusión inmediata del convenio de la FCT, según el siguiente baremo:
 - Acumular dos faltas graves.
 - Faltas grave de respeto a cualquier persona relacionada con la entidad colaboradora o con el proceso de formación del alumno o alumna.
 - No respetar las directrices sobre prevención de riesgos laborales.
 - No obedecer las instrucciones del tutor laboral, o de la persona con jerarquía suficiente en la empresa, en aspectos relacionados con la FCT.

- Demostrar de forma manifiesta, falta de interés o de aprovechamiento en la fase de FCT.

SEGUIMIENTO Y REVISIÓN.

Ésta programación será revisable en cualquier momento del cursos académico.