

CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO:
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I.E.S. COMERCIO

PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL

FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

CURSO 2022-2023

PROFESOR: M^a Eugenia Martínez de Pablo

INDICE

Normativa aplicable

Competencia General

Competencias profesionales, personales y sociales

Contenidos básicos

Periodo de realización

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

Evaluación y calificación

Anexo COVID-19

NORMATIVA APLICABLE

Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico de Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Orden 15/2011 de 10 de octubre, de la Consejería de Educación, Cultura y Turismo, por la que se establece la estructura básica del currículo del ciclo formativo de Técnico en Gestión Administrativa y su aplicación en la Comunidad Autónoma de La Rioja. (BOR 19/10/2011)

COMPETENCIA GENERAL

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

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- d) Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
- e) Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
- f) Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
- g) Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
- h) Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
- i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa/institución.
- j) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
- k) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
- l) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- n) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- ñ) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.

o) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.

q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

CONTENIDOS BÁSICOS

Identificación de la estructura y organización empresarial:

- Estructura y organización empresarial del sector de la gestión administrativa.
- Actividad de la empresa y su ubicación en el sector de la gestión administrativa.
- Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos.
- Organigrama logístico de la empresa. Proveedores, clientes y canales de comercialización.
- Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.
- Recursos humanos en la empresa: requisitos de formación y de competencias profesionales, personales y sociales asociadas a los diferentes puestos de trabajo.
- Sistema de calidad establecido en el centro de trabajo.
- Sistema de seguridad establecido en el centro de trabajo.

Aplicación de hábitos éticos y laborales:

- Actitudes personales: empatía, puntualidad, Imagen de empresa.
- Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad, confidencialidad y seguridad.
- Actitudes ante la prevención de riesgos laborales y ambientales.
- Jerarquía en la empresa. Comunicación con el equipo de trabajo.
- Documentación de las actividades profesionales: métodos de clasificación, codificación, renovación y eliminación.
- Reconocimiento y aplicación de las normas internas, instrucciones de trabajo, procedimientos normalizados de trabajo y otros, de la empresa.

Recepción de órdenes, documentos y comunicaciones:

- Identificación de las comunicaciones.
- Interpretación de la información contenida en las comunicaciones.
- Determinación de tareas asociadas.
- Priorización de tareas en relación con comunicaciones y órdenes recibidas.

- Clasificación y derivación por departamentos.

Elaboración de documentos y comunicaciones:

- Normativa interna para la elaboración de documentos.
- Recopilación de datos y comprobación de los mismos.
- Lenguaje y formato propio de la empresa para las comunicaciones escritas y orales.
- Realización de cálculos y cumplimentación de datos propios de los documentos.
- Identificación de receptores. Plazos y tiempos.
- Tecnologías de la información y la comunicación aplicables.

Tramitación y gestión de la documentación administrativa:

- Comprobación y revisión de la documentación elaborada. Clasificación por área y prioridades.
- Presentación interna ante superiores.
- Presentación ante otras organizaciones externas y administraciones públicas.
- Normativa aplicable.
- Tecnologías de la información y la comunicación aplicables.

Registro y archivo de la documentación:

- Sistemas de archivo y registro de la empresa.
- Criterios de precisión y rigor en el registro y archivo de documentos en la empresa.
- Normativa aplicable.
- Tecnologías de la información y la comunicación aplicables.

Venta, promoción de productos y atención al cliente en la empresa:

- Elaboración de productos y servicios propios de la empresa.
- Técnicas de venta y normas de atención al cliente en la empresa.
- Aplicación de habilidades sociales en la venta y la transmisión de información en la empresa.
- Tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones según la normativa o usos internos de la empresa.

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Criterios de evaluación

Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.

Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.

Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.

Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.

Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.

Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

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

Criterios de evaluación

a) Se han reconocido y justificado:

– La disponibilidad personal y temporal necesarias en el puesto de trabajo.

– Las actitudes personales (puntualidad y empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza y responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.

– Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.

– Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.

– Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.

– Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.

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

Criterios de evaluación

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

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

Criterios de evaluación

- a) Se han identificado los documentos habituales de uso en la empresa.
 - b) Se ha identificado el documento a cumplimentar.
 - c) Se ha reconocido la normativa reguladora para la elaboración de documentos específicos de la gestión administrativa de una empresa.
 - d) Se ha obtenido la información necesaria para la elaboración de los documento.
5. Tramita y gestiona la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.

Criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación

- a) Se han identificado los sistemas de registro y archivo utilizados en la empresa.

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

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

Criterios de evaluación

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

PERIODO DE REALIZACIÓN

El módulo de FCT será realizado al final del Ciclo Formativo, una vez superada la formación cursada en el centro educativo.

Se desarrollará durante el período lectivo anual (marzo a junio) para aquellos alumnos que con todo aprobado en evaluación ordinaria; Y se efectuará en el periodo de septiembre a enero del siguiente curso escolar para aquellos que se hayan examinado en prueba extraordinaria de junio. En cualquier caso el número de horas será de 400.

La duración de las estancias de los alumnos en el centro de trabajo será igual o cercana al horario laboral de la entidad colaboradora, reservando una jornada cada quincena para la realización de actividades en el centro educativo.

Los Anexos II y III son comunes en diversos puntos para la mayoría de las empresas colaboradoras ya que todos los alumnos desempeñan funciones similares en los distintos departamentos administrativos (únicos por otro lado en cada una de las empresas).

El alumno desempeña labores generales de administración y trabajos concretos en alguna de las áreas del departamento que son materialmente imposible de temporalizar.

Para la realización de las 400 horas del módulo profesional de FCT, los alumnos tratarán de hacer una jornada diaria de 8 horas sin en ningún caso sobrepasar las 9 h diarias ni 40 horas semanales.

EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

La evaluación del alumnado es el proceso mediante el cual se califica el grado de adquisición de las competencias terminales de la Formación en Centros de Trabajo.

1. La evaluación de los aprendizajes de los alumnos se realizará tomando como referencia las capacidades y criterios de evaluación establecidos para este módulo profesional.
2. El acceso al módulo de FCT requerirá la evaluación positiva de todos los módulos profesionales realizados en el centro educativo.
3. El equipo educativo responsable de impartir el ciclo formativo podrá considerar la oportunidad de autorizar el acceso al módulo profesional de la FCT a aquellos alumnos que tengan pendiente de superación un sólo módulo profesional. No obstante, será requisito imprescindible la superación del módulo pendiente para la obtención del título.
4. La evaluación del módulo de Formación en Centros de Trabajo, al igual que el resto de los módulos profesionales, será continua.
5. El seguimiento se realizará en los encuentros alternos quincenales con el tutor del centro docente y de la empresa colaborativa. Al final del proceso, en la evaluación de la FCT colaborará el responsable del centro de trabajo asignado a cada alumno a través del Anexo III "Ficha Individual de Seguimiento y Evaluación".

Si la FCT hubiera tenido lugar en varios Centros de Trabajo, se recabará informe de cada uno de ellos.

6. La calificación será Apto o No Apto. En el supuesto que el alumno obtenga la calificación de No Apto, deberá cursarlo de nuevo, en el mismo u otro Centro de Trabajo, teniendo en cuenta que un mismo alumno podrá ser evaluado y calificado del módulo dos veces, como máximo, entre ordinarias y extraordinarias.

Logroño, Octubre 2022