

PROGRAMACIÓN DOCENTE
FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO
2º Grado Medio
Gestión Administrativa

Curso escolar: 2023/2024
Centro: IES Los Albares
Localidad: Cieza

ÍNDICE

• Contenido

1. REFERENTE LEGAL.....	3
2. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y A LAS COMPETENCIAS DEL TÍTULO.....	3
3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SU RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.....	6
4. DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES FORMATIVAS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	6
5.- DECISIONES METODOLÓGICAS Y DIDÁCTICAS.....	14
6.- EVALUACIÓN.....	15
6.1.- PROCEDIMIENTO E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	15
6.2.- RECUPERACIÓN.....	16
7.- CENTROS DE TRABAJO A REALIZAR LA FCT	16

1. REFERENTE LEGAL

Para el desarrollo de esta programación se han tenido en cuenta las siguientes disposiciones en materia educativa tanto en el ámbito nacional como en nuestra Comunidad autónoma:

- **Normativa Título:**

- Texto Consolidado de la Ley 2/2006 de 3 de mayo, (LOE), modificada por La Ley Orgánica 3/20 de 29 de diciembre de Modificación de la LOE (LOMLOE) que regula la FP en su capítulo V y se desarrollan en los artículos desde el 39 al 44.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. Esta ley tiene por objeto la constitución y ordenación de un sistema único e integrado de formación profesional.
- RD 1147/2011, de 29 de julio, regula la ordenación de la Formación Profesional del sistema educativo
- Real Decreto del título: [RD 1631/2009](#) Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Modificación: [RD 1126/2010](#) Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Resolución de 7 de junio de 2023 de la Dirección General de Centros Educativos Infraestructuras por la que se establece el periodo lectivo del curso escolar 2023-2024.
- Resolución de 17 de julio de 2023, de la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa y Evaluación, Dirección General de Centros Educativos e Infraestructuras y Dirección General de Atención a la Diversidad, Innovación y Formación Profesional de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo, por la que se dictan Instrucciones de comienzo del curso 2023-2024 para los centros docentes que imparten Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato

- **Normativa Currículo:**

- Orden de 15 de marzo de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

2. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y A LAS COMPETENCIAS DEL TÍTULO

La formación del módulo contribuye a alcanzar todos los objetivos generales del título.

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.

- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.
- h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.
- i) Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.
- j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.
- k) Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.
- l) Identificar y preparar la documentación relevante así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.
- m) Complimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.
- n) Seleccionar datos y complimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.
- o) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.
- p) Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.
- q) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
- r) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
- s) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- t) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

- u) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- v) Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar todas las competencias profesionales, personales y sociales del título:

1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.

2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.

3. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa

4. Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.

5. Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.

6. Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.

7. Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.

8. Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.

9. Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución

10. Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.

11. Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.

12. Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

13. Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

14. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

15. Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.

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

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

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SU RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

RESULTADO DE APRENDIZAJE	OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS
RA1: 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.	a,b,c,s,u,t,v	3,10,11,12,15,16,17,19
RA2: 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.	e,g,h,j,k,l,m,n,p,r,t,s,u	2,4,5,6,7,8,10,11,14,16,17
RA3: Registra órdenes, documentos y comunicaciones, interpretando su contenido.	d,f,g,i,q	1,3,4,8,13,17,18,19
RA4: Elabora documentos o comunicaciones, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y la normativa vigente.	B,d,e,m,n,o	2,13,17,18,19
RA5: Tramita y gestiona la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.	A,g,k,m,n,p	1,3,5,6
RA6: Registra y archiva la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.	A,f	3,4,8,13
RA7: 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.	B,e,n,q	8,9,13

4. DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES FORMATIVAS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La Orden de 15 de marzo de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, asigna a este módulo un total de **400 horas**, distribuidas según horario de la empresa en el que se vaya a realizar.

Para este módulo se contempla en el documento Anexo II denominado PROGRAMA FORMATIVO, la relación de las actividades formativas que el alumnado llevará a cabo en la empresa, relacionado por Resultados de aprendizaje y Criterios de Evaluación, y que firman los dos tutores: del centro de trabajo y nosotros como tutores del centro educativo.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Actividades formativas
1.- Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con las funciones internas y externas de la misma y con el sector económico al que pertenezca o en el que se encuentren sus clientes.	<p>Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.</p> <p>Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.</p> <p>Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.</p> <p>Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.</p> <p>Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.</p> <p>Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.</p>	<p>1 -Obtener la siguiente información sobre la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - forma jurídica - tamaño y actividad/es que ejerce la empresa. - horarios de trabajo y normas de confidencialidad - estructura organizativa de la compañía: departamentos existentes, responsables de los mismos y número de componentes e interrelaciones entre los mismos. Horarios de trabajo y normas de confidencialidad. <p>2 -Conocer los canales de comunicación, tanto interna (números de teléfonos, extensiones,) y externa, de la empresa, observando las medidas de confidencialidad y seguridad en todo momento</p> <p>3 -Con carácter previo al desarrollo normal de las prácticas, anotará como se realizan las actividades que le encomienden, a fin de, progresivamente, poder realizar con autonomía y profesionalidad los documentos o procedimientos de trabajo en el área que</p>

		corresponda, siguiendo las indicaciones especificadas por el tutor de la empresa.
2.- Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa	<p>a) Se han reconocido y justificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. <p>b) Se han identificado las normas de prevención</p>	<p>1- Realizar las actividades en el centro de trabajo siguiendo en todo momento las instrucciones recibidas, y observando las normas de seguridad y de protección de datos, dada la naturaleza de la información que va a manejar, en los procedimientos de trabajo tanto en el acceso a programas de gestión como en las labores de consulta de documentación laboral o contable la cual tiene carácter confidencial.</p> <p>2- Utilizar con destreza los medios y equipos de oficina, en la elaboración y transmisión de la documentación. Desarrollando las mismas con orden y pulcritud</p> <p>3- Cumplir con la actividad encomendada (relacionada con la gestión administrativa), con responsabilidad profesional, demostrando una actitud de superación y respeto</p> <p>4- Observa y cumple las medidas de seguridad e higiene en el trabajo</p> <p>5- Cumplir puntualmente el horario laboral establecido en la empresa</p> <p>6- Mantener en todo momento una actitud respetuosa con el personal de la empresa como hacia las personas que la visitan</p>

Programación docente del módulo FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

2º curso CFGM Gestión Administrativa

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

	<p>de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.</p> <p>c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.</p> <p>d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.</p> <p>e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.</p> <p>f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.</p> <p>g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.</p> <p>h) Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten.</p> <p>6) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.</p> <p>j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo</p>	
--	--	--

<p>3.- Registra órdenes, documentos y comunicaciones, interpretando su contenido</p>	<p>a) Se han identificado medios y materiales necesarios para la recepción e interpretación de documentos y comunicaciones.</p> <p>b) Se ha identificado la información que contienen las órdenes, documentos y comunicaciones.</p> <p>c) Se ha determinado la urgencia y/o importancia de la información recibida.</p> <p>d) Se han determinado las tareas asociadas a las órdenes, documentos y comunicaciones recibidas.</p> <p>e) Se han reconocido y determinado los recursos necesarios para ejecutar las órdenes recibidas.</p> <p>f) Se han clasificado las comunicaciones o documentos para su posterior tramitación.</p> <p>g) Se han derivado al departamento que corresponde la interpretación o ejecución de la tarea asociada a dicha información.</p> <p>h) Se han aplicado los procedimientos y criterios internos de la empresa.</p>	<p>1- Identificar los medios y materiales disponibles en la empresa para la recepción de la documentación generada en las distintas operaciones</p> <p>2- Conocer los procedimientos de trabajo, con la finalidad de poder recepcionar y tramitar adecuadamente las consultas, tanto de compañeros como de clientes o proveedores , siguiendo las pautas de realización ofrecidas por la empresa.</p> <p>3- Realizar apuntes en los distintos libros de registro de la documentación que corresponda, según el sistema utilizado en la empresa</p> <p>4- Aplicar los sistemas de seguridad y protección de información y documentación establecidos en la empresa en cuanto a acceso, consulta, prioridad y confidencialidad</p>
<p>4.- Elabora documentos o comunicaciones, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y la normativa vigente</p>	<p>a) Se han identificado los documentos habituales de uso en la empresa</p> <p>b) Se ha identificado el documento a cumplimentar</p> <p>c) Se ha reconocido la normativa reguladora para la elaboración de documentos específicos de la gestión administrativa de una empresa</p> <p>d) Se ha obtenido la información necesaria para la elaboración de los documentos</p> <p>e) Se han utilizado los medios o soportes adecuados en la cumplimentación de los</p>	<p>1- Informarse y conocer toda la información requerida para cumplimentar documentos.</p> <p>2 Redactar y confeccionar los documentos que se tramiten en la empresa</p> <p>3 Conocer y seguir los criterios establecidos para la elaboración de la documentación.</p>

	documentos f) Se han realizado los cálculos matemáticos y comprobaciones necesarias g) Se han cumplimentado los distintos campos de los documentos que hay que elaborar h) Se ha utilizado el lenguaje y la escritura de una manera correcta y adaptada a las características de la tarea a realizar i) Se ha identificado el receptor del documento o la comunicación j) Se han empleado las tecnologías de la información y comunicación	4 Elaborar documentos o comunicaciones utilizando los métodos disponibles. 5 Recabar y usar toda la información necesaria para la elaboración de documentos 6 Redactar utilizando el lenguaje comercial y/o administrativo adecuado en cada comunicación 7 Conocer la documentación que se ha de cumplimentar en cada uno de los procesos administrativos
5.- Tramita y gestiona la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente	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	1 Realizar la gestión contable requerida para la contabilización de compras o ventas , amortizaciones, cuadro de libro de mayor y cotejo de cuentas contables, siguiendo las indicaciones recibidas por el supervisor. 2 Tramita la documentación correspondiente ante otras empresas, administraciones públicas y entidades financieras, con las que la empresa mantiene relaciones comerciales y/o administrativas 3 Cumplimentación y tramitación telemática de altas, bajas y variaciones de datos, siguiendo la normativa vigente ante el organismo correspondiente y observando las pautas recibidas del responsable del alumno/a 4 Cumplimentar los documentos referidos a las operaciones de compra: pedidos, albaranes, facturas, correspondencia mantenida, pagos, etc...

<p>6.- Registra y archiva la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente</p>	<p>a) Se han identificado los sistemas de registro y archivo utilizados en la empresa</p> <p>b) Se han utilizado los medios o soportes de registro más adecuados</p> <p>c) Se han cumplimentado los libros de registro</p> <p>d) Se han aplicado las técnicas de organización de la documentación utilizada en la empresa</p> <p>e) Se han realizado las tareas con orden y limpieza</p> <p>f) Se ha reconocido la normativa reguladora</p> <p>g) Se han empleado las tecnologías de la información y de la comunicación</p> <p>h) Se han aplicado los sistemas de archivo de la información</p>	<p>1 Identificar , discernir y seleccionar el objeto y contenido de la documentación (recibida o emitida) en el marco de la empresa en relación con el área de gestión que corresponde, realizando las funciones que se le asignen en esta competencia</p> <p>2 Gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas, documentos y/o correspondencia convencional o electrónica y paquetería recibidas o emitidas, de forma rápida, eficiente y de acuerdo con las normas legales e internas, para optimizar la circulación y disponibilidad de la información en su ámbito de competencia.</p> <p>3 Organizar los archivos o carpetas de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas por la organización, utilizando las prestaciones del sistema operativo instalado, para facilitar la recuperación y acceso posterior rápido y seguro.</p> <p>4 Garantizar la custodia, acceso y reproducción de la documentación, en soporte convencional y/o digital, aplicando los procedimientos internos y las normas legales referentes a la conservación, seguridad y confidencialidad de la información, para facilitar su fiabilidad y autenticidad.</p>
---	--	---

<p>7.- Realiza operaciones de venta, promoción de productos y atención al cliente, adaptándose a las características y criterios establecidos por la empresa y colaborando con el área comercial de la misma</p>	<p>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</p> <p>b) Se han ofrecido a los clientes soluciones o vías de solución ante reclamaciones presentadas</p> <p>c) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten la empatía con el cliente</p> <p>d) Se ha mantenido una aptitud que facilite la decisión de compra</p> <p>e) Se ha aplicado técnicas de venta de productos y servicios a través de los canales de comercialización</p> <p>f) Se ha suministrado información al cliente sobre los productos y servicios de la empresa</p> <p>g) Se han comunicado al departamento correspondiente las reclamaciones presentadas por clientes de la empresa</p>	<p>1 Realiza actividades de recepción y atención al cliente , respetando la política de la empresa (tanto en el tratamiento de clientes como en la atención a proveedores)</p> <p>2 Desarrolla con autonomía y corrección procedimientos de trabajo tales como (gestión de agenda de visitas), atención telefónica apropiada y suministro de información a personas o empresas externas a la compañía, siguiendo las pautas facilitadas por la empresa.</p> <p>3 Realizar los distintos trámites a seguir ante el departamento comercial de la empresa</p> <p>4 Colaborar con la imagen de la empresa con un actitud correcta y positiva.</p> <p>5 Aplicar los criterios establecidos por la empresa a la hora de resolver posibles reclamaciones surgidas en las operaciones empresariales.</p> <p>6 Suministrar información solicitada por los clientes o posibles clientes de forma correcta y según las indicaciones facilitadas.</p> <p>7 Utilizar las técnicas aplicadas por la empresa en la captación y atención a clientes</p>
--	--	--

5.- DECISIONES METODOLÓGICAS Y DIDÁCTICAS

La metodología a seguir en el módulo de Formación en Centros de trabajo es que el tutor/a de la Entidad Colaboradora muestre la actividad a realizar y los métodos, técnicas, equipos y material para ejecutarla, al alumnado para que vea y compruebe la forma de ejecución de la tarea que debe realizar.

En cada actividad el alumnado deberá estar el tiempo suficiente para poder terminarla de forma correcta y en un período de tiempo razonable, en definitiva, hasta que pueda “dominar” esa tarea. Es conveniente que se le permita seguir realizándola durante varias horas o días, variando el en función de la complejidad de la práctica.

Posteriormente, y con el mismo sistema, se le irán proporcionando otras tareas, en las que se le orientará de la forma mencionada en el apartado anterior y así se continuará hasta que realice todas las tareas de ese departamento, o sección, propias de su preparación profesional.

Si en la organización interna de la Entidad Colaboradora existen más de un departamento, sección, etc., en las que el alumnado tenga posibilidades de hacer prácticas (por ejemplo: contabilidad, almacén, personal, ventas, etc.), se intentará que rote por todos y cada uno de ellos de manera que pueda tener oportunidad de ver y “trabajar” todos los aspectos de la gestión y administración de la Entidad Colaboradora.

SEGUIMIENTO

Para el control del alumnado durante el desarrollo del módulo de Formación en Centros de Trabajo, se realizará un seguimiento en la Entidad Colaboradora y otro en el Instituto.

Seguimiento por parte del tutor/a de la Entidad Colaboradora:

En la Entidad Colaboradora el control más exhaustivo y permanente está a cargo del tutor/a de la empresa, puesto que va a tener un contacto permanente con el alumnado, ya que puede observar diariamente su trabajo, puntualidad, actitud, aptitudes, etc., en definitiva, todos los aspectos evaluables del módulo.

Asimismo, en aquellas Entidades Colaboradoras que tengan varios departamentos o varias personas trabajando en el departamento de administración y que realizan diferentes tareas, el seguimiento del tutor de la Entidad Colaboradora se verá complementado con el que realicen los trabajadores de la administración que están en cada momento en contacto más directo con el alumno/a.

Seguimiento de la tutora del centro educativo:

Se realizará de 2 formas:

- En la Entidad Colaboradora, se puede realizar mediante visitas periódicas al lugar en que está el alumnado, comprobando “in situ” el puesto y el método de trabajo. En esta visita el tutor/a docente se entrevistará con el tutor de la Entidad Colaboradora para recoger su opinión sobre todo lo que afecta a su formación y preparación profesional, así como a su actitud y predisposición para el aprendizaje y la ejecución de las tareas que le son asignadas; por supuesto que, durante la entrevista, el tutor de la Entidad Colaboradora también puede comentar cualquier otro aspecto que considere conveniente y que no haya sido planteado por el tutor docente.

- En el Instituto, se reúnen simultáneamente todos los alumnos/as que están haciendo la Formación en Centros de Trabajo con el tutor/a docente y se comentan de forma común todos los aspectos generales del desarrollo de las actividades. Posteriormente se entrevistará con cada alumno/a, analizando su ficha de seguimiento semanal, comentando las tareas realizadas, condiciones de trabajo, trato con el personal, o sea, todo lo que afecta a su formación y preparación profesional, así como a su actitud y predisposición para el aprendizaje y la ejecución de las tareas que le son asignadas.

PERIODICIDAD

Las visitas a las Entidades Colaboradoras, así como del alumnado al centro educativo se realizarán quincenalmente.

De forma extraordinaria, esta periodicidad podría alterarse si así lo solicitase el tutor de la Entidad Colaboradora o el alumno/a, cuando hubiese algún motivo o causa imprevista que tuviésemos que tratar urgentemente.

6.- EVALUACIÓN

La evaluación del módulo de FCT será continua, realizándose durante todo el proceso formativo correspondiente, y tiene por objeto conocer la competencia profesional adquirida y por ello debe entenderse el proceso orientado a conseguir suficiente evidencia de realizaciones o resultados profesionales para valorar la competencia profesional del alumnado. Por tanto, los métodos de evaluación de este módulo deben ser orientados a obtener evidencia de dicha competencia.

6.1.- PROCEDIMIENTO E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación del alumnado de este módulo de FCT será realizada por el profesor tutor del centro docente, teniendo en cuenta las aportaciones realizadas por el responsable de la formación del alumno en el centro de trabajo, empresa o entidad colaboradora. Esta colaboración en la evaluación se expresará de dos formas:

- a) Durante la realización de la FCT, a través de la Hoja semanal del alumno (anexo IV), y de las aportaciones realizadas por el tutor del centro de trabajo, empresa o entidad colaboradora.
- b) Al final del proceso, mediante la valoración de cada uno de los apartados representados en el Informe individual de Seguimiento y Evaluación (anexo III).

Si la formación del alumnado hubiera tenido lugar en varias empresas, estos apartados serán valorados correspondientemente por cada uno de los tutores implicados.

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

- a) El Informe individual de Seguimiento y Evaluación del alumno, ISE.
- b) La Hoja Semanal del alumno.

La calificación será de APTO o NO APTO.

6.2.- RECUPERACIÓN

En el supuesto que el alumno o la alumna obtengan la calificación de No apto, deberá cursar el módulo de FCT de nuevo. El profesor tutor del centro decidirá si debe cursarlo en la misma empresa, o en otra empresa distinta.

Cada alumno o alumna podrá ser evaluado y calificado del módulo de FCT dos veces como máximo. Excepcionalmente, la Consejería de Educación, podrá autorizar una convocatoria extraordinaria para aquellos casos, en que, por motivos de enfermedad u otros casos justificables, no se hubiera podido superar dicho módulo de FCT en las dos convocatorias anteriores.

7.- CENTROS DE TRABAJO A REALIZAR LA FCT

Las empresas y centros de trabajo colaboradoras serán elegidas por una triple vía:

- Empresas que ya llevan colaborando con nosotros varios años y de las que tenemos suficiente información y, por tanto, consideramos muy convenientes. Ya tenemos firmado convenio de colaboración con ellas.
- Empresas que se ponen en contacto con nosotros solicitándonos alumnos/as para que realicen su FCT en ellas. En este caso, el profesor tutor encargado se entrevistará “in-situ” y evaluará las condiciones, características y posibilidades que ofrecen y así decide si conviene firmar el convenio de colaboración o no.
- Y, por último, en algunos casos, el alumnado puede proponer alguna empresa en concreto, normalmente por su localización próxima a su domicilio o por interés personal en esa empresa. En este caso, el profesor-tutor solicita una entrevista con el empresario, administrador, gerente o responsable de recursos humanos y una vez celebrada esta procede como en el caso anterior.