



Generalitat de Catalunya
Departament d'Ensenyament
**Direcció General de Formació Professional
Inicial i Ensenyaments de Règim Especial**

Programa de Promoció Professional

Organització de la formació professional bàsica

Serveis Administratius



1. DADES TÍTOL

Títol	Títol Professional Bàsic en Serveis administratius (RD 127/2014, de 28 de febrer i RD 356/2014, de 16 de maig)
Família professional	Administració i gestió
Competència general	La competència general del títol consisteix a realitzar tasques administratives i de gestió bàsiques, amb autonomia amb responsabilitat i iniciativa personal, operant amb la qualitat indicada, observant les normes de prevenció de riscos laborals i protecció mediambiental corresponents i comunicant-se de forma oral i escrita en llengua catalana i castellana i a nivell bàsic en llengua anglesa.

2. COMPETÈNCIES PROFESSIONALS, PERSONALS I SOCIALS

- a) Preparar equips i aplicacions informàtiques per a dur a terme l'enregistrament, tractament i impressió de dades i textos, assegurant el seu funcionament.
- b) Elaborar documents mitjançant les utilitats bàsiques de les aplicacions informàtiques dels processadors de text i fulls de càlcul aplicant procediments d'escriptura al tacte amb exactitud i rapidesa.
- c) Realitzar tasques bàsiques d'emmagatzematge i arxiu d'informació i documentació, tant en suport digital com convencional, d'acord amb els protocols establerts.
- d) Realitzar tasques de reprografia i enquadernat bàsic de documents d'acord amb els criteris de qualitat establerts.
- e) Tramitar correspondència i paqueteria, interna o externa, utilitzant els mitjans i criteris establerts.
- f) Realitzar operacions bàsiques de tresoreria, utilitzant els documents adequats en cada cas.
- g) Rebre i realitzar comunicacions telefòniques i informàtica transmetent amb precisió la informació encomanades segons els protocols i la imatge corporativa.
- h) Realitzar les tasques bàsiques de manteniment del magatzem de material d'oficina, preparant les comandes que assegurin un nivell d'existències mínim.
- i) Atendre el client, utilitzant les normes de cortesia i demostrant interès i preocupació per resoldre satisfactòriament les seves necessitats.
- j) Resoldre problemes predictibles relacionats amb el seu entorn físic, social, personal i productiu, utilitzant el raonament científic i els elements proporcionats per les ciències aplicades i socials.
- k) Actuar de forma saludable en diferents contextos quotidians que afavoreixin el desenvolupament personal i social, analitzant hàbits i influències positives per a la salut humana.
- l) Valorar actuacions encaminades a la conservació del medi ambient diferenciant les conseqüències de les activitats quotidianes que pugui afectar l'equilibri del mateix.
- m) Obtenir i comunicar informació destinada a l'autoaprenentatge i al seu ús en diferents contextos del seu entorn personal, social o professional mitjançant recursos al seu abast i els propis de les tecnologies de la informació i de la comunicació.
- n) Actuar amb respecte i sensibilitat cap a la diversitat cultural, el patrimoni històric-artístic i les manifestacions culturals i artístiques, apreciand el seu ús i gaudi com a font d'enriquiment personal i social.



- o) Comunicar-se amb claredat, precisió i fluïdesa en diferents contextos socials o professionals i per diferents mitjans, canals i suports al seu abast, utilitzant i adequant recursos lingüístics orals i escrits propis de la llengua catalana i de la llengua castellana.
- p) Comunicar-se en situacions habituals tant laborals com personals i socials utilitzant recursos lingüístics bàsics en llengua estrangera.
- q) Realitzar explicacions senzilles sobre esdeveniments i fenòmens característics de les societats contemporànies a partir d'informació històrica i geogràfica a la seva disposició.
- r) Adaptar-se a les noves situacions laborals originades per canvis organitzatius en la seva activitat laboral, utilitzant les ofertes formatives al seu abast i localitzant els recursos mitjançant les tecnologies de la informació i la comunicació.
- s) Complir les tasques pròpies del seu nivell amb autonomia i responsabilitat, emprant criteris de qualitat i eficiència en el treball assignat i efectuant de manera individual o com a membre d'un equip.
- t) Comunicar-se eficaçment, respectant l'autonomia i competència de les diferents persones que intervenen en el seu àmbit de treball, contribuint a la qualitat del treball realitzat.
- o) Assumir i complir les mesures de prevenció de riscos i seguretat laboral en la realització de les activitats laborals evitant danys personals, laborals i ambientals.
- v) Complir les normes de qualitat, d'accessibilitat universal i disseny per a tothom que afecten la seva activitat professional.
- w) Actuar amb esperit emprenedor, iniciativa personal i responsabilitat en l'elecció dels procediments de la seva activitat professional.
- x) Exercir els seus drets i complir amb les obligacions derivades de la seva activitat professional, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, participant activament en la vida econòmica, social i cultural.

3. QUALIFICACIONS PROFESSIONALS

QUALIFICACIONS PROFESSIONALS INCLOSES EN EL TÍTOL	
Qualificació completa	Denominació UC
ADG305_1 Operacions auxiliars de serveis administratius i generals	UC0969_1 Realitzar i integrar operacions de suport administratiu bàsic
	UC0970_1 Transmetre i rebre informació operativa en gestions rutinàries amb agents externs de l'organització.
	UC0971_1 Realitzar operacions auxiliars de reproducció i arxiu en suport convencional o informàtic.
ADG306_1 Operacions de enregistrament i tractament de dades i documents	UC0973_1 Introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència
	UC0974_1 Realitzar operacions bàsiques de tractament de dades i textos, i confecció de documentació.
	UC0971_1 Realitzar operacions auxiliars de reproducció i arxiu en suport convencional o informàtic.
	UC0973_1 Introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència
Qualificació completa	Denominació UC
COM412_1 Activitats auxiliars de comerç	UC1329_1: Proporcionar atenció i informació operativa, estructurada i protocolitzada al client.
	UC1326_1: Preparar comandes de forma eficaç i eficient, seguint procediments establerts.



4. OBJECTIUS GENERALS

- a) Identificar les principals fases del procés d'enregistrament, tractament i impressió de dades i textos, determinant la seqüència d'operacions per preparar equips informàtics i aplicacions.
- b) Analitzar les característiques dels processadors de text i fulls de càlcul, emprant els seus principals utilitats i les tècniques d'escriptura al tacte per elaborar documents.
- c) Caracteritzar les fases del procés de guarda, custòdia i recuperació de la informació, emprant equips informàtics i mitjans convencionals per al seu emmagatzematge i arxiu.
- d) Utilitzar procediments de reproducció i enquadernat de documents controlant i mantenint operatius els equips per fer tasques de reprografia i enquadernat.
- e) Descriure els protocols establerts per a la recepció i l'enviament de correspondència i paqueteria identificant els procediments i operacions per a la seva tramitació interna o externa.
- f) Descriure els principals procediments de cobrament, pagament i control d'operacions comercials i administratives utilitzats en l'activitat empresarial determinant la informació rellevant per a la realització d'operacions bàsiques de tresoreria i per al seu registre i comprovació.
- g) Determinar els elements rellevants dels missatges més usuals per a la recepció i emissió de trucades i missatges mitjançant equips telefònics i informàtics.
- h) Aplicar procediments de control d'emmagatzematge comparant nivells d'existències per realitzar tasques bàsiques de manteniment del magatzem de material d'oficina.
- i) Reconèixer les normes de cortesia i les situacions professionals en què són aplicables per atendre el client.
- j) Comprendre els fenòmens que s'esdevenen en l'entorn natural mitjançant el coneixement científic com un saber integrat, així com conèixer i aplicar els mètodes per identificar i resoldre problemes bàsics en els diversos camps del coneixement i de l'experiència.
- k) Desenvolupar habilitats per a formular, plantejar, interpretar i resoldre problemes aplicar el raonament de càlcul matemàtic per desenvolupar-se en la societat, en l'entorn laboral i gestionar els seus recursos econòmics.
- l) Identificar i comprendre els aspectes bàsics de funcionament del cos humà i posar-los en relació amb la salut individual i col·lectiva i valorar la higiene i la salut per permetre el desenvolupament i consolidació d'hàbits saludables de vida en funció de l'entorn en què es troba.
- m) Desenvolupar hàbits i valors acords amb la conservació i sostenibilitat del patrimoni natural, comprenent la interacció entre els éssers vius i el medi natural per a valorar les conseqüències que es deriven de l'acció humana sobre l'equilibri mediambiental.
- n) Desenvolupar les destreses bàsiques de les fonts d'informació utilitzant amb sentit crític les tecnologies de la informació i de la comunicació per obtenir i comunicar informació en l'entorn personal, social o professional.
- o) Reconèixer característiques bàsiques de produccions culturals i artístiques, aplicant tècniques d'anàlisi bàsic dels seus elements per actuar amb respecte i sensibilitat cap a la diversitat cultural, el patrimoni històric-artístic i les manifestacions culturals i artístiques.
- p) Desenvolupar i consolidar habilitats i destreses lingüístiques i assolir el nivell de precisió, claredat i fluïdesa requerides, utilitzant els coneixements sobre la llengua castellana i, si escau, la llengua cooficial per comunicar-se en el seu entorn social, en la seva vida quotidiana i en l'activitat laboral.
- q) Desenvolupar habilitats lingüístiques bàsiques en llengua estrangera per comunicar-se de forma oral i escrita en situacions habituals i predictibles de la vida quotidiana i professional.
- r) Reconèixer causes i trets propis de fenòmens i esdeveniments contemporanis, evolució històrica, distribució geogràfica per explicar les característiques pròpies de les societats contemporànies.



- s) Desenvolupar valors i hàbits de comportament basats en principis democràtics, aplicant-los en les seves relacions socials habituals i en la resolució pacífica dels conflictes.
- t) Comparar i seleccionar recursos i ofertes formatives existents per a l'aprenentatge al llarg de la vida per adaptar-se a les noves situacions laborals i personals.
- u) Desenvolupar la iniciativa, la creativitat i l'esperit emprenedor, així com la confiança en si mateix, la participació i l'esperit crític per a resoldre situacions i incidències tant de l'activitat professional com de la personal.
- v) Desenvolupar treballs en equip, assumint els seus deures, respectant els altres i cooperant amb ells, actuant amb tolerància i respecte als altres per a la realització eficaç de les tasques i com a mitjà de desenvolupament personal.
- w) Utilitzar les tecnologies de la informació i de la comunicació per informar-se, comunicar-se, aprendre i facilitar les tasques laborals.
- x) Relacionar els riscos laborals i ambientals amb l'activitat laboral amb el propòsit d'utilitzar les mesures preventives corresponents per a la protecció personal, evitant danys a les altres persones i en el medi ambient.
- i) Desenvolupar les tècniques de la seva activitat professional assegurant l'eficàcia i la qualitat en el seu treball, proposant, si escau, millores en les activitats de treball.
- z) Reconèixer els seus drets i deures com a agent actiu en la societat, tenint en compte el marc legal que regula les condicions socials i laborals per participar com a ciutadà democràtic.

5. TAULA DE MÒDULS, DURADA I ESPECIALITAT PROFESSORAT

CODI	MÒDULS PROFESSIONALS	HORES	PROFESSORAT
1	CIÈNCIES APLICADES I	165	MA, FQ, CN
2	CIÈNCIES APLICADES II	165	MA, FQ, CN
3	COMUNICACIÓ I SOCIETAT I	132	LC, LE, AN, GE
4	COMUNICACIÓ I SOCIETAT II	165	LC, LE, AN, GE
5	ENTORN LABORAL	99	PS505, PS501, PT622, ECO, GE
6	TUTORIA	100	QUALSEVOL DE L'EQUIP DOCENT
7	TÈCNiques ADMINISTRATIVES BÀSIQUES	231	PT622, PT621, ESPECIALISTA
8	ARXIU I COMUNICACIÓ	132	PT622, PT621, ESPECIALISTA
9	ATENCIÓ AL CLIENT	99	PT622, PT621, ESPECIALISTA
10	PREPARACIÓ DE COMANDES I VENDA DE PRODUCTES	66	PT622, PT621, ESPECIALISTA
11	TRACTAMENT INFORMÀTIC DE DADES	165	PT622, PT621, ESPECIALISTA
12	APLICACIONS BÀSIQUES D'OFIMÀTICA	165	PT622, PT621, ESPECIALISTA
13	SÍNTESI	66	QUALSEVOL DE L'EQUIP DOCENT
14	FORMACIÓ EN CENTRES DE TREBALL	250	



6. CURRÍCULUM

6.1. Estructura del Currículum

Els mòduls professionals

Els cicles d'FPB, estan organitzats en Mòduls Professionals, que poden ser de diferent tipus:

- Mòduls professionals associats a una o més unitats de competència.
- Mòduls professionals associats a blocs comuns.
- Mòdul professional d'Entorn laboral
- Mòdul professional de Síntesi
- Tutoria
- Mòdul professional Formació en centres de treball (FCT)

Mòduls professionals associats a una o més unitats de competència.

Son els mòduls específics de cada cicle, que deriven del perfil professional del títol i estan associats a una o més Unitats de Competència del catàleg de qualificacions professionals

Mòduls professionals associats a blocs comuns.

Els mòduls de Ciències aplicades i de Comunicació i societat son comuns a tots⁽¹⁾ els cicles.

Entorn laboral

El mòdul d'Entorn laboral és comú a tots els cicles, i ha de ser contextualitzat en el perfil professional del títol.

Síntesi

El mòdul de síntesi s'inclou a tots els cicles i ha de permetre la integració dels resultats d'aprenentatge impartits al llarg del cicle, tant dels mòduls professionals derivats del perfil professional com dels comuns, realitzant un (o més), projecte, activitat, servei o intervenció. El centre docent proposarà les activitats a realitzar, l'organització temporal i la participació del professorat assignat.

Tutoria

En els cicles, la tutoria i l'orientació educativa i professional tindran una especial consideració, per a contribuir a l'adquisició de les competències socials i personals que permetin a l'alumnat gestionar el seu futur educatiu i professional.

L'acció tutorial es concretarà amb una dedicació setmanal de dos hores a primer i una a segon, i amb el seguiment individualitzat de cada alumne.

Formació en centres de treball (FCT)

Són pràctiques i estades formatives no laborals que realitza l'alumnat en centres de treball, mitjançant un conveni de col·laboració que subscriuen el centre docent i l'empresa o entitat.

⁽¹⁾ el mòdul de Ciències aplicades II no és exactament igual en tots els cicles, té petites diferències en els últims Resultat d'aprenentatge de la UF de ciències aplicades.



6.2. Les unitats formatives (UF)

Els mòduls professionals s'organitzen en unitats més petites anomenades Unitats Formatives (UF).

La UF és una agrupació de resultats d'aprenentatge i continguts d'un mòdul professional, relacionada generalment amb unes activitats de treball i alhora amb coherència didàctica per a l'aprenentatge.

Les UF són les unitats de formació i avaluació, i es podran certificar en determinats casos. La superació positiva de totes les UF dona lloc a la superació i certificació del mòdul professional.

6.3. Configuració dels mòduls professionals i de les unitats formatives

Els elements que configuren el currículum dels mòduls professionals i les unitats formatives són:

- Els Resultats d'Aprenentatge (RA)
- Els Criteris d'Avaluació (CA)
- Els Continguts (C)

Resultats d'Aprenentatge (RA)

El RA expressa la competència que ha d'adquirir l'alumnat, a través de l'aprenentatge, per poder desenvolupar funcions o processos i obtenir productes o resultats.

Cada RA descriu la capacitat que ha d'aconseguir l'alumnat, l'objecte de l'activitat i la situació d'aprenentatge.

Criteris d'Avaluació (CA)

Els criteris d'avaluació indiquen les accions i els continguts de l'activitat o condicions que permeten valorar si s'ha aconseguit el resultat d'aprenentatge establert.

Cada RA es concreta amb diversos criteris d'avaluació (CA).

Continguts (C)

Els Continguts són el conjunt de coneixements fonamentals que l'alumnat ha d'assimilar per assolir una determinada capacitat professional.

A cada RA li correspon un bloc de continguts que integra els continguts procedimentals (saber fer), els conceptuals (saber) i els actitudinals (saber ser i saber estar).

6.4. Competències transversals

Tots els cicles, inclouran de forma transversal en el conjunt dels mòduls professionals aspectes relatius al treball en equip, la prevenció de riscos laborals, l'emprenedoria, l'activitat empresarial, l'orientació laboral, el respecte al medi ambient, la promoció de l'activitat física, la dieta saludable, la comprensió lectora, l'expressió oral i escrita, la comunicació audiovisual, les tecnologies de la informació i el coneixement i l'educació cívica.

Així mateix es fomentarà el desenvolupament de valors que fomentin la prevenció de qualsevol tipus de violència, la igualtat efectiva entre homes i dones, la prevenció de la violència de gènere, el principi de la igualtat de tracte i no discriminació per qualsevol condició o circumstància personal o social, especialment en relació als drets de les persones amb discapacitat, i l'aprenentatge dels valors que sostinguin la llibertat, la justícia, la igualtat,



el pluralisme polític, la pau, el respecte dels drets humans, la pluralitat i el respecte a l'estat de dret.

6.5. Organització i metodologia

L'organització d'aquests ensenyaments tindrà caràcter flexible per adaptar-se a les diferents situacions presentades pels alumnes i les alumnes.

L'organització dels ensenyaments en els centres procurarà que el nombre de professors i professores que imparteixin docència en un mateix grup del cicle sigui el més reduït possible, respectant els elements educatius i l'horari del conjunt dels mòduls professionals inclosos en el cicle.

La metodologia d'aquests ensenyaments tindrà caràcter globalitzador i tendirà a la integració de competències i continguts entre els diferents mòduls professionals que s'inclouen en cada títol. Aquest caràcter integrador haurà de regir la programació de cadascun dels mòduls i l'activitat docent.

Els centres educatius, en aplicació d'aquest caràcter integrador, podran organitzar el currículum integrant diferents mòduls professionals i unitats formatives en la distribució horària, sempre que al final es respecti l'assoliment dels resultats d'aprenentatge.

La metodologia emprada s'adaptarà a les necessitats de l'alumnat i l'adquisició progressiva de les competències de l'aprenentatge permanent, per a facilitar a cadascú la transició cap a la vida activa i ciutadana i la seva continuïtat en el sistema educatiu.



7. ORGANITZACIÓ DEL CURRÍCULUM

A continuació es presenta la relació que hi ha entre els Mòduls professionals, les hores de lliure disposició (HLLD) i les unitats formatives.

Codi MEC	Codi	Mòduls professionals	Hores	HLLD	Unitats formatives	Hores
3009	1	Ciències aplicades I	165	0	UF1 Matemàtiques aplicades	99
					UF2 Ciències aplicades	66
3010	2	Ciències aplicades II	165	0	UF1 Matemàtiques aplicades	99
					UF2 Ciències aplicades	66
3011	3	Comunicació i societat I	132	0	UF1 Comunicació i societat aplicades a la professió	132
3012	4	Comunicació i societat II	165	0	UF1 Comunicació en català i castellà, i societat	99
					UF2 Anglès aplicat a la professió	66
-	5	Entorn laboral	99	0	UF1 Incorporació al treball I	33
					UF2 Incorporació al treball II	33
					UF3 Prevenció de riscos	33
-	6	Tutoria	100	0	UF1 Tutoria I	67
					UF2 Tutoria II	33
3003	7	Tècniques administratives bàsiques	231	0	UF1 Operacions administratives bàsiques	66
					UF2 Correspondència, paqueteria i material d'oficina	99
					UF3 Operacions bàsiques de tresoreria	66
3004	8	Arxiu i comunicació	132	0	UF1 Operacions bàsiques de reproducció i arxiu	66
					UF2 Comunicació telefònica i personal a l'empresa	66
3005	9	Atenció al client	99	33	UF1 Atenció al client	66
3006	10	Preparació de comandes i venda de productes	66	0	UF1 Preparació de comandes i venda de productes	66
3001	11	Tractament informàtic de dades	165	0	UF1 Equips informàtics i enregistrament de dades	99
					UF2 Tractament bàsic de la informació	66
3002	12	Aplicacions bàsiques d'ofimàtica	165	33	UF1: Comunicacions digitals bàsiques	66
					UF2: Ofimàtica bàsica	66
-	13	Síntesi	66	0	UF1 Síntesi	66
3008	14	FCT	250			
		Subtotal	2000			



Distribució acadèmica

Aquest cicle es desplegarà, ordinàriament, en dos cursos acadèmics.

La FCT es realitzarà ordinàriament a segon curs. En cas que es realitzi la FCT en el primer curs, no es recomana començar abans del tercer trimestre.

D'acord amb el que preveu la normativa reguladora de l'FCT, la formació en centres de treball es podrà realitzar tot alternant-la amb les hores lectives o bé d'una manera intensiva.

Distribució de l'horari lectiu ordinari

La distribució de l'horari lectiu es farà de dilluns a divendres, segons les instruccions d'inici de curs. A continuació s'efectua una proposta de distribució dels mòduls.

Curs 1r	
Mòduls	Hores
Arxiu i comunicació	132
Preparació de comandes i venda de productes	66
Tècniques administratives bàsiques	231
Aplicacions bàsiques d'ofimàtica	165
Ciències aplicades I	165
Comunicació i societat I	132
Entorn laboral (UF1)	33
Tutoria	67
Hores Lectives 1r	991

Curs 2n	
Mòduls	Hores
Tractament informàtic de dades	165
Atenció al client	99
Ciències aplicades II	165
Comunicació i societat II	165
Entorn laboral (UF2+UF3)	66
Síntesi	66
Tutoria	33
Hores Lectives 2n	759
FCT	250

En els mòduls que disposin d'hores de lliure disposició (HLLD), el centre haurà d'adjudicar-les segons el següents criteris:

Utilitzar-les en el propi mòdul:

- distribuint-les entre les unitats formatives existents
- creant una nova unitat formativa

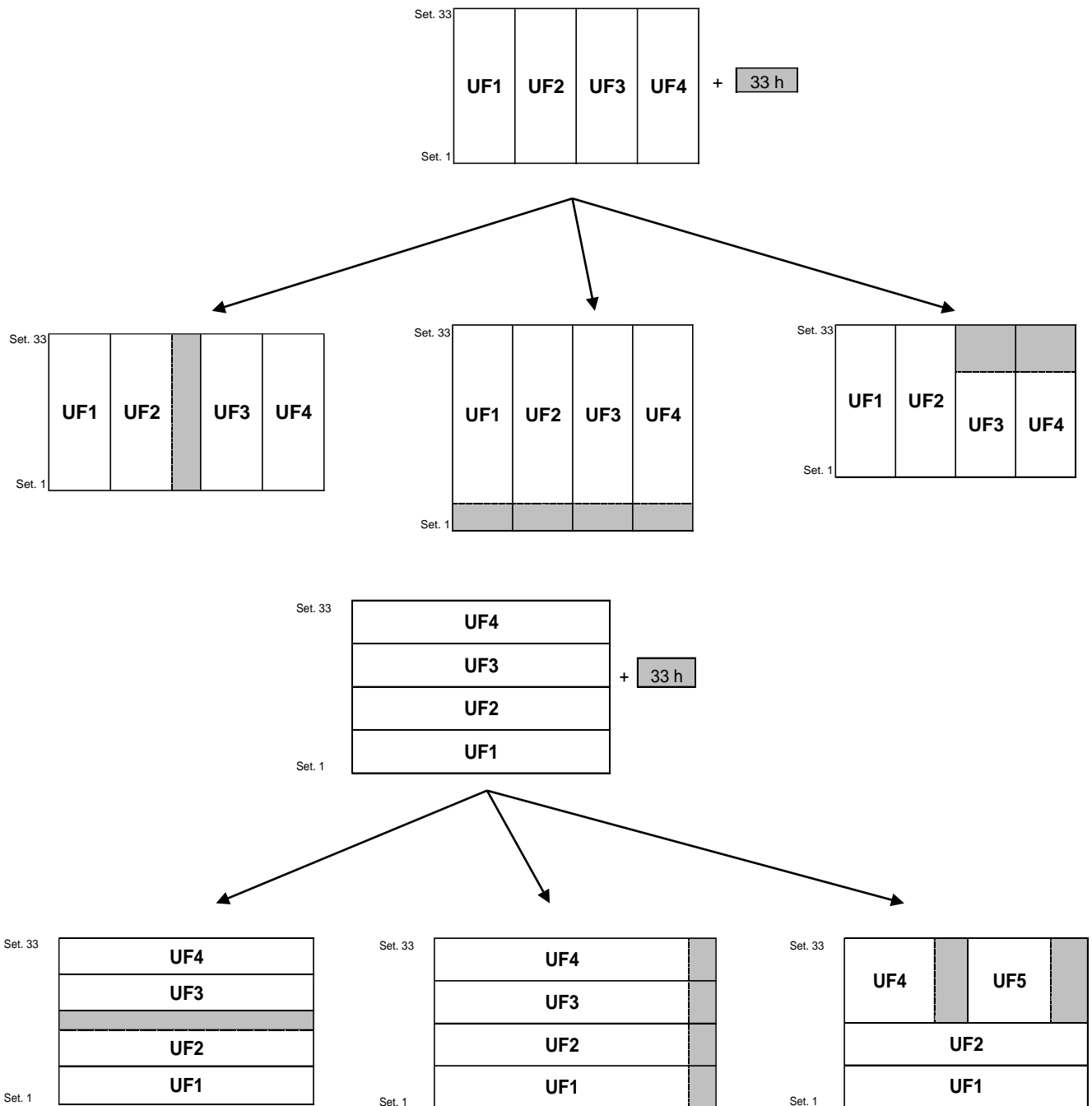
Utilitzar-les en un altre mòdul (excepte en el mòdul d'FCT o tutoria):

- distribuir-les entre les unitats formatives existents
- creant una nova unitat formativa



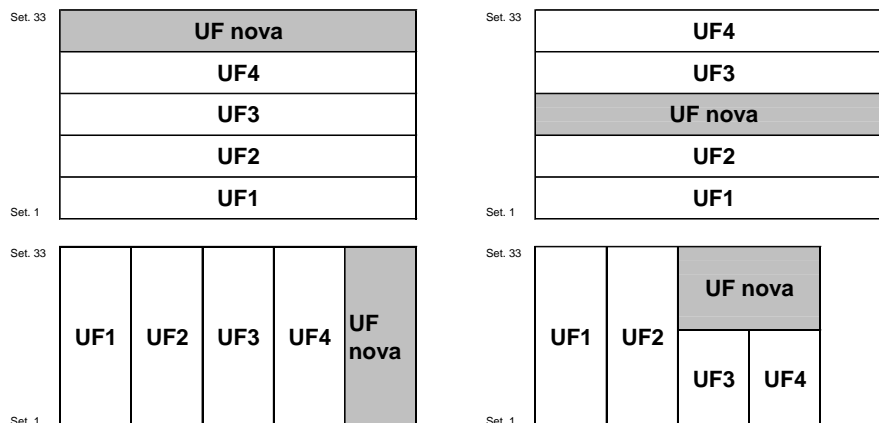
En les següents figures es mostren exemples de distribucions de les HLLD, bé sigui adjudicant-les entre les UF existents o creant-ne una de nova.

- Distribuïnt les HLLD entre les UF existents:





- Creant una UF nova:



8. ESPAIS FORMATIUS

	30 alumnes	15 alumnes	Grau d'ús
Espai	m ²	m ²	%
Aula polivalent	45	22,5	34
Taller administratiu	100	60	66

9. CORRESPONDÈNCIA MÒDULS-UCS

Mòduls professionals superats	Unitats de competència acreditables
3001 Tractament informàtic de dades	UC0973_1 Introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència
3002 Aplicacions bàsiques d'ofimàtica	UC0974_1 Realitzar operacions bàsiques de tractament de dades i textos, i confecció de documentació.
3003 Tècniques administratives bàsiques	UC0969_1 Realitzar i integrar operacions de suport administratiu bàsic
3004 Arxiu i comunicació	UC0970_1 Transmetre i rebre informació operativa en gestions rutinàries amb agents externs de l'organització. UC0971_1 Realitzar operacions auxiliars de reproducció i arxiu en suport convencional o informàtic.
3005 Atenció al client	UC1329_1: Proporcionar atenció i informació operativa, estructurada i protocol·litzada al client.
3006 Preparació de comandes i venda de productes	UC1326_1: Preparar comandes de forma eficaç i eficient, seguint procediments establerts.