



## Cicle formatiu de grau bàsic de Serveis administratius

### 1. Relació de mòduls professionals i unitats formatives

#### Mòdul Professional 1: ciències aplicades I

Durada: 198 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF1: matemàtiques i ciències aplicades I. 132 hores

UF2: educació física. 66 hores

#### Mòdul Professional 2: ciències aplicades II

Durada: 198 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF1: matemàtiques i ciències aplicades II. 132 hores

UF2: educació física. 66 hores

#### Mòdul Professional 3: comunicació i ciències socials I

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF1: comunicació i ciències socials I. 99 hores

#### Mòdul Professional 4: comunicació i ciències socials II

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF1: comunicació i ciències socials II. 132 hores

#### Mòdul professional 5: entorn laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball I. 33 hores

UF 2: incorporació al treball II. 33 hores

UF 3: prevenció de riscos en el lloc de treball. 33 hores

#### Mòdul professional 6: tècniques administratives bàsiques

Durada: 231 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF 1: operacions administratives bàsiques. 66 hores

UF 2: correspondència, paqueteria i material d'oficina. 99 hores

UF 3: operacions bàsiques de tresoreria. 66 hores

#### Mòdul professional 7: arxiu i comunicació.

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF 1: operacions bàsiques de reproducció i arxiu 66 hores

UF 2: comunicació telefònica i personal a l'empresa 66 hores

#### Mòdul professional 8: atenció al client

Durada: 66/99 hores  
Unitats formatives que el componen:  
Hores de lliure disposició: 33 hores  
UF 1: atenció al client. 66 hores

Mòdul professional 9: preparació de comandes i venda de productes  
Durada: 66 hores  
Hores de lliure disposició: no se n'assignen  
Unitats formatives que el componen:  
UF 1: preparació de comandes i venda de productes. 66 hores

Mòdul professional 10: tractament informàtic de dades  
Durada: 165 hores  
Hores de lliure disposició: no se n'assignen  
Unitats formatives que el componen:  
UF 1: equips informàtics i enregistrament de dades. 99 hores  
UF 2: tractament bàsic de la informació. 66 hores

Mòdul professional 11: aplicacions bàsiques d'ofimàtica  
Durada: 132/165 hores  
Hores de lliure disposició: 33 hores  
Unitats formatives que el componen:  
UF 1: comunicacions digitals bàsiques. 66 hores  
UF 2: ofimàtica bàsica. 66 hores

Mòdul professional 12: síntesi  
Durada: 99 hores  
Hores de lliure disposició: no se n'assignen  
Unitats formatives que el componen:  
UF 1: síntesi. 99 hores

Mòdul professional 13: formació en centres de treball  
Durada: 317 hores  
Hores de lliure disposició: no se n'assignen

## 2. Descripció dels mòduls professionals i de les unitats formatives

### Mòdul Professional 1: ciències aplicades I

Durada: 198 hores.

UF1: matemàtiques i ciències aplicades I. 132 hores

UF2: educació física. 66 hores.

UF1: matemàtiques i ciències aplicades I.

Durada 132 hores

UF2: educació física.

Durada 66 hores

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials son comuns a tots els cicles formatius.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6](#) del [Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

### Mòdul Professional 2: ciències aplicades II.

Durada: 198 hores.

UF1: matemàtiques i ciències aplicades II. 132 hores

UF2: educació física. 66 hores

UF1: matemàtiques i ciències aplicades II.

Durada 132 hores

UF2: educació física.

Durada 66 hores

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials son comuns a tots els cicles formatius.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6](#) del [Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

### Mòdul Professional 3: comunicació i ciències socials I.

Durada: 99 hores

Unitats formatives que el componen:

UF1: comunicació i ciències socials I. 99 hores.

UF1: comunicació i ciències socials I.

Durada: 99 hores

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials son comuns a tots els cicles formatius.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6](#) del [Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

### Mòdul Professional 4: comunicació i ciències socials II.

Durada: 132 hores.

Unitats formatives que el componen:

UF1: comunicació i ciències socials II. 132 hores.

UF1 comunicació i ciències socials II.

Durada: 132 hores.

Els mòduls professionals de Ciències aplicades i de Comunicació i ciències socials son comuns a tots els cicles formatius.

Aquests àmbits s'hauran de desenvolupar seguint l'[Annex 6](#) del [Decret d'ordenació dels ensenyaments de l'educació bàsica](#).

### Mòdul professional 5: entorn laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball I. 33 hores

UF 2: incorporació al treball II. 33 hores

UF 3: prevenció de riscos en el lloc de treball. 33 hores

UF 1: incorporació al treball I

Durada: 33 hores

### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Interpreta el funcionament del mercat de treball de l'entorn més proper analitzant les empreses del sector econòmic.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Analitza el treball com a peça clau de desenvolupament de la persona.
- 1.2 Identifica el sector econòmic relacionat amb el perfil professional corresponent.
- 1.3 Reconeix l'organització d'una empresa-tipus del sector.
- 1.4 Identifica possibilitats d'autocupació en el sector professional.

2. Determina el propi itinerari formatiu i professional relacionant les competències professionals amb l'objectiu professional.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica les competències professionals pròpies de la professió.
- 2.2 Identifica els jaciments d'ocupació i inserció laboral relacionats amb el perfil del títol.
- 2.3 Realitza l'autoavaluació de les competències professionals i capacitats clau.
- 2.4 Valora la formació com a procés d'aprenentatge al llarg de la trajectòria formativa i professional.
- 2.5 Identifica l'objectiu professional d'acord amb els itineraris formatius i professionalitzadors.

### Continguts

1. El treball i el mercat laboral:

- 1.1 Les necessitats humanes vinculades al treball.
- 1.2 Treball remunerat i no remunerat.
- 1.3 Població activa, ocupada i aturada. Autoocupació. Valors associats.
- 1.4 Trets bàsics del mercat laboral. Oferta i demanda. Diferenciació dels sectors econòmics. Característiques del sector econòmic. Noves tendències.
- 1.5 L'empresa com a unitat de producció i oferta d'ocupació (objectius i funcions de l'empresa, elements que integren l'empresa i organització de l'empresa).
- 1.6 Tipologia d'empreses segons la dimensió i la forma jurídica.
- 1.7 Esperit emprenedor.

2. Itinerari formatiu i professional:

- 2.1 Competències professionals requerides per les ocupacions del perfil professional corresponent.
- 2.2 Jaciments d'ocupació i d'inserció laboral i factors d'ocupabilitat relacionats amb el perfil del títol.
- 2.3 Autoconeixement professional (interessos professionals, motivacions vers el treball i coneixements i competències professionals).
- 2.4 Autoavaluació de les competències professionals i les capacitats clau.
- 2.5 Identificació de les habilitats emprenedores.
- 2.6 Aprenentatge al llarg de la vida:
  - 2.6.1 Identificació de l'objectiu professional.
  - 2.6.2 Itineraris formatius i professionalitzadors.

UF 2: incorporació al treball II  
Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica estratègies de recerca de feina relacionant les competències professionals amb les tècniques i recursos per a la recerca de feina.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Elabora el curriculum vitae.
- 1.2 Elabora una carta de presentació.
- 1.3 Utilitza eines 2.0 en la recerca de feina.
- 1.4 Aplica habilitats de comunicació durant l'entrevista de selecció.

2. Compleix amb els compromisos de la relació laboral analitzant la normativa bàsica de dret laboral.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Interpreta els drets i deures que comporta un contracte de treball.
- 2.2 Diferencia les modalitats de contractació
- 2.3 Reconeix els aspectes que defineixen una relació contractual.
- 2.4 Distingeix els elements bàsics d'una nòmina.
- 2.5 Identifica els convenis col·lectiu que regulen l'ocupació.

Continguts

- 1. Recerca de feina:
  - 1.1 El currículum vitae, el portafoli i el vídeo-currículum.
  - 1.2 La carta de presentació.
  - 1.3 Canals de recerca de feina tradicionals i eines 2.0.
  - 1.4 L'entrevista.
- 2. El lloc de feina:
  - 2.1 El contracte de treball i les modalitats de contractació.
  - 2.2 La jornada laboral.
  - 2.3 El Salari Mínim Interprofessional.
  - 2.4 La nòmina, les aportacions a la Seguretat Social i les retencions per IRPF.
  - 2.5 Drets i deures dels treballadors:
    - 2.5.1 Estatut dels Treballadors.
    - 2.5.2 Convenis col·lectius.
  - 2.6 Altra normativa laboral.

UF 3: prevenció de riscos en el lloc de treball

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Avalua els riscos derivats de l'activitat professional, analitzant les condicions de treball i els factors de risc presents en l'entorn laboral.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.
- 1.2 Relaciona les condicions laborals amb la salut del treballador o treballadora.
- 1.3 Classifica els factors de risc en l'activitat i els danys que se'n poden derivar.
- 1.4 Identifica les situacions de risc més habituals en els entorns de treball derivats del perfil professional del cycle.
- 1.5 Identifica les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional del cycle.

2. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, analitzant les situacions de risc en l'entorn laboral derivat del perfil professional.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Determina les tècniques de prevenció i de protecció individual i col·lectiva que s'han d'aplicar per evitar els danys en el seu origen i minimitzar-ne les conseqüències en cas que siguin inevitables.
- 2.2 Analitza el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat.
- 2.3 Identifica els protocols d'actuació en cas d'emergència.
- 2.4 Identifica la composició i l'ús de la farmaciola de l'empresa.
- 2.5 Identifica els requisits i les condicions per a la vigilància de la salut del treballador o treballadora i la seva importància com a mesura de prevenció.

Continguts

1. Avaluació de riscos professionals:

- 1.1 L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva.
- 1.2 Importància de la cultura preventiva en totes les fases de l'activitat professional.
- 1.3 Efectes de les condicions de treball sobre la salut.
- 1.4 Risc professional. Anàlisi i classificació de factors de risc.
- 1.5 Riscos genèrics en el seu sector professional.
- 1.6 Determinació dels possibles danys a la salut dels treballadors que poden derivar-se de les situacions de risc detectades en el seu sector professional.

2. Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:

- 2.1 Identificació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.
- 2.2 Interpretació de la senyalització de seguretat.
- 2.3 Consignes d'actuació davant d'una situació d'emergència.
- 2.4 Protocols d'actuació davant d'una situació d'emergència.
- 2.5 Identificació dels procediments d'atenció sanitària immediata.

Mòdul professional 6: tècniques administratives bàsiques

Durada: 231 hores

Hores de lliure disposició: No se n'assignen

UF 1: operacions administratives bàsiques. 66 hores

UF 2: correspondència, paqueteria i material d'oficina. 99 hores

UF 3: operacions bàsiques de tresoreria 66. hores

UF 1: operacions administratives bàsiques

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Classifica les tasques administratives d'una empresa identificant-ne les àrees funcionals.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica l'organització d'una empresa, diferenciant les característiques de les empreses privades de les empreses/entitats públiques.

1.2 Identifica el circuit administratiu bàsic en una empresa/organització i els tercers amb qui es relaciona.

1.3 Descriu les tasques administratives d'una empresa.

1.3 Identifica les àrees funcionals de una empresa.

1.4 Descriu el organigrama elemental d'una organització privada i pública.

1.5 Identifica la ubicació física de les diferents àrees de treball.

1.6 Identifica els criteris d'actuació professional que caracteritzen el treball de suport administratiu i la relació amb els equips de treball a qui donen suport.

1.7 Reconeix el significat dels processos de qualitat en una organització.

2. Identifica la documentació administrativa bàsica, especificant la seva funció, elements i requisits fonamentals.

Criteris d'avaluació

2.1 Reconeix els documents, registres i circuits administratius en relació a clients/usuaris.

2.2 Reconeix els documents, registres i circuits administratius en relació a proveïdors.

2.3 Reconeix els documents, registres i circuits administratius en relació als productes i/o serveis que ofereix l'empresa/organització.

2.4 Reconeix els documents, registres i circuits administratius en relació als empleats.

2.5 Reconeix els documents, registres i processos telemàtics en relació a les Administracions Públiques.

2.6 Reconeix les funcions bàsiques d'aplicacions informàtiques de facturació i de gestió de clients i proveïdors.

2.7 Fa tasques de suport administratiu segons els protocols establerts i instruccions rebudes.

2.8 Valora la importància d'aplicar els sistemes de protecció i salvaguarda de la informació.

Continguts

1. Tasques i documentació administratives bàsiques:

1.1 Concepte d'organització d'una empresa. Empresa privada i entitats públiques.

1.2 Tasques administratives bàsiques en empreses i organitzacions: documentació, circuits administratius, registres. Funcions bàsiques.

1.3 Documentació administrativa bàsica: catàlegs, llistes de preus, comandes, albarans, factures –rebudes i emeses-, documents de transport, pressupostos, factures, factures rectificatives i notes d'abonament, tiquets de caixa, nòmina senzilla, documents de càrrecs bancaris corresponents a serveis de l'empresa, documents bàsics relacionats amb les Administracions Públiques.

1.4 Processos telemàtics bàsics amb Administracions públiques. Concepte.

1.5 Àrees funcionals d'una empresa/entitat.

1.6 Organigrames bàsics d'empreses i organitzacions, públiques i privades.

1.7 Ubicació física de les diferents àrees de treball.

1.8 Indicadors de qualitat de l'organització.

1.9 Treball en equip.

UF 2: correspondència, paqueteria i material d'oficina

Durada: 99 hores

## Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica tècniques bàsiques de tramitació de correspondència i paqueteria, tot identificant les fases del procés.

### Criteris d'avaluació

- 1.1 Reconeix les tècniques bàsiques de recepció, classificació i distribució de paqueteria, correu postal i correu electrònic.
- 1.2 Distingeix les comunicacions escrites, internes i externes, bàsiques especificant la seva funció i requisits.
- 1.3 Identifica els requisits bàsics en l'enviament de correspondència i paqueteria mitjançant correu postal.
- 1.4 Descriu les diferents fases en la gestió de la correspondència.
- 1.5 Fa la recepció del correu postal i la paqueteria, omplint els documents, interns o externs, si és el cas.
- 1.6 Classifica el correu, tant intern com extern, segons criteris establerts.
- 1.7 Fa la distribució del correu, intern i extern, segons els protocols establerts.
- 1.8 Registra en els llibres o programes de registre el correu i els paquets rebuts i/o distribuïts.
- 1.9 Valora la funció i importància dels registres d'entrada i sortida.
- 1.10 Utilitza el fax i altres mitjans telemàtics per a l'enviament i recepció de documentació, aplicant els protocols establert per l'organització/empresa.
- 1.11 Prepara per a l'enviament la correspondència i paqueteria de sortida, tant la normal como la urgent.
- 1.12 Prepara els documents propis d'enviament de correspondència i paqueteria.
- 1.13 Descriu les funcions i procediments bàsics relatius als mitjans telemàtics utilitzats en la recepció, distribució i arxiu de comunicacions internes i externes.
- 1.14 Aplica procediments de treball que garanteixin que cap document de la correspondència s'extravia.
- 1.15 Manté l'espai de treball net i ordenat en tot moment.
- 1.16 Aplica, dintre el seu àmbit de competència, la normativa vigent de protecció de dades pel que fa a seguretat, confidencialitat, integritat, manteniment i accessibilitat a la informació.

2. Controla el magatzem del material d'oficina relacionant el nivell d'existències amb l'assegurament de la continuïtat dels serveis.

### Criteris d'avaluació

- 2.1 Diferencia el material d'oficina en la relació amb les seves característiques i usos.
- 2.2 Reconeix les funcions dels inventaris de material i d'equips d'oficina.
- 2.3 Identifica diferents tipus d'emmagatzematge d'existències de material d'oficina.
- 2.4 Calcula volums i espais que ocuparan les existències de material d'oficina en el magatzem.
- 2.5 Actualitza la quantitat de l'estoc del material d'oficina, distingint les entrades de les sortides i les existències, segons les instruccions rebudes.
- 2.6 Supervisa els consums dels diferents materials comparant-lo amb els consums previstos, segons instruccions rebudes.
- 2.7 Utilitza aplicacions informàtiques en el control del material d'oficina.
- 2.8 Descriu els procediments administratius d'aprovisionament de material.
- 2.9 Informa de les existències mínimes en magatzem, segons els protocols establerts.
- 2.10 Realitza comandes del material d'oficina, segons els protocols establerts.
- 2.11 Valora la importància de tenir un nivell de seguretat d'estocs per a cada tipus de material d'oficina emmagatzemat.
- 2.12 Realitza l'entrega i distribució de documentació, material i equips d'oficina, segons els protocols establerts.



## Continguts

1. Tramitació de correspondència i paqueteria:
  - 1.1 Circulació interna de la correspondència per àrees i departaments en entitats públiques i privades.
  - 1.2 Tècniques bàsiques de recepció, registre, classificació i distribució de correspondència i paqueteria.
  - 1.3 Servei de correu postal: característiques, funcions, productes i serveis, tarifes.
  - 1.4 Serveis de missatgeria externa.
  - 1.5 Correspondència i paqueteria urgent.
  - 1.6 Embalatge de documents de comunicació, i articles o productes específics. Embalatge i empaquetat bàsic. Materials i tècniques.
  - 1.7 Fax, escàner i altres mitjans de reproducció de documents. Funcionament.
  - 1.8 Correu electrònic i altres mitjans telemàtics. Tramitació de documentació a través d'Internet.
  - 1.9 Classificació de correspondència d'entrada i de sortida.
  - 1.10 Procediments bàsics de registres públics.
  
2. Control de magatzem de material d'oficina:
  - 2.1 Materials d'oficina tipus. Material fungible i material no fungible. Tipus de productes.
  - 2.2 Control d'unitats d'existències de material d'oficina. Entrades, sortides i saldos.
  - 2.3 Càlcul de volums d'existències de material d'oficina. Mesures habituals en material oficina. Càlcul d'espais.
  - 2.4 Inventaris de material d'oficina: tipus, característiques i documentació.
  - 2.5 Procediments administratius d'aprovisionament de material d'oficina. Documents.
  - 2.6 Consums. Controls. Estoc de seguretat. Ordres de reposició.
  - 2.7 Aplicacions informàtiques en el control del magatzem.

UF 3: Operacions bàsiques de tresoreria

Durada: 66 hores

## Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Fa operacions bàsiques de tresoreria tot identificant els requisits fonamentals de la documentació utilitzada.

### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els mitjans més habituals de cobrament i pagament a través d'entitats financeres, i la funció que fan les entitats.
- 1.2 Reconeix la documentació bàsica relacionada amb cobraments i pagaments a través d'entitats financers.
- 1.3 Reconeix els diferents justificants de les operacions de tresoreria.
- 1.4 Identifica els requisits bàsic dels mitjans de pagament més habituals.
- 1.5 Fa càlculs mentals ràpids per a practicar la devolució de canvis en efectiu.
- 1.6 Realitza simulacions de situacions diverses de pagaments i cobraments en efectiu.
- 1.7 Utilitza els documents habituals en operacions bàsiques de tresoreria.
- 1.8 Omple el llibre registre de moviments de caixa.
- 1.9 Realitza simulacions de situacions diverses de pagaments i cobrament en efectiu amb caixes registradores.
- 1.10 Fa tancaments parcials i diaris amb caixes registradores.
- 1.11 Verifica la correspondència entre la informació proporcionada pels mitjans de pagament i cobrament i el registre de moviments de caixa.
- 1.12 Calcula existències de monedes i bitllets a la caixa, i fa previsions de necessitats.
- 1.13 Quadra caixa amb les operacions realitzades segons protocols establerts.

1.14 Mostra responsabilitat i rigor en el maneig de diner en efectiu i en els documents utilitzats.

1.15 Utilitza aplicacions informàtiques bàsiques per a les operacions de tresoreria.

#### Continguts

1. Operacions bàsiques de tresoreria:

1.1 Operacions bàsiques de cobrament i pagament: funcions, característiques i tècniques de gestió.

1.2 Operacions de pagament/cobrament en efectiu. Càlcul mental amb diligència. Bitllets i monedes. Càlculs per tornar canvi. Previsions d'efectiu per cobrir les necessitats de caixa. Sortides parcials d'efectiu de caixa; sistemes habituals de seguretat.

1.3 Comptes bancaris. Concepte. Classes. Titulars. Codis d'identificació bancaris: IBAN, BIC.

1.4 Mitjans de pagament. Xecs i pagarés. Targetes de dèbit i de crèdit. Domiciliacions de rebuts. Transferències bancàries.

1.5 Llibre registre de moviments de caixa i bancs.

1.6 Gestió de tresoreria a través de la banca en línia.

1.7 Aplicacions informàtiques de gestió de caixa en operacions bàsiques de cobraments i pagaments.

#### Mòdul professional 7: arxiu i comunicació

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF 1: operacions bàsiques de reproducció i arxiu. 66 hores

UF 2: comunicació telefònica i personal a l'empresa. 66 hores

UF 1: operacions bàsiques de reproducció i arxiu

Durada: 66 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Fa tasques bàsiques de reprografia de documents valorant la qualitat del resultat obtingut.

#### Criteris d'avaluació

1.1 Diferencia els diferents equipaments de reproducció i enquadernació.

1.2 Detecta incidències dels equips de reproducció i enquadernació, i actua segons les indicacions dels manuals corresponents i instruccions rebudes per garantir-ne el funcionament.

1.3 Identifica els diferents recursos consumibles i coneix la seva vida útil.

1.4 Revisa sistemàticament els equips de reproducció i enquadernació, substituint els consumibles i realitzant les operacions de manteniment bàsiques.

1.5 Omple i trameta comandes de consumibles a través dels procediments establerts i amb l'antelació suficient.

1.6 Identifica i utilitza diferents modalitats d'enquadernació bàsica.

1.7 Obté les còpies necessàries dels documents de treball amb la qualitat i quantitat requerides.

1.8 Talla documents adaptant-los al tamany requerit, utilitzant eines específiques.

1.9 Identifica les mesures de seguretat requerides.

1.10 Enquaderna documents utilitzant diferents mètodes bàsics, mantenint-ne l'ordre correcte i seguint les instruccions rebudes.

1.11 Escaneja o reproduïx en format digital documents segons les instruccions rebudes i garantint-ne la qualitat.

1.12 Dóna nom al document digitalitzat i l'arxiva en el lloc indicat o el trameta amb els mitjans establerts, segons les instruccions rebudes.

- 1.13 Mostra interès en mantenir en condicions de funcionament òptim els equips utilitzats.
- 1.14 Aplica en les tasques de reproducció les tres erres, reduir, reutilitzar, i reciclar.
- 1.15 Identifica els procediments d'eliminació/reciclatge de residus, seguint els procediments establerts.

2. Arxiva documents convencionals i digitals utilitzats en les operacions comercials i administratives relacionant el tipus de document/arxiu amb la seva ubicació o destinació.

#### Críteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els diferents tipus d'arxiu, formes d'ordenació i classificació, d'acord amb els protocols de l'empresa/organització.
- 2.2 Descríu els diferents críteris utilitzats per arxivar, documents convencionals i digitals.
- 2.3 Identifica els processos bàsics d'arxivament, convencional i digital, amb atenció especial a la homogeneització de documents.
- 2.4 Realitza l'arxivament de document en suport convencional i en suport digital seguint els críteris establerts.
- 2.5 Accedeix a documents arxivats prèviament.
- 2.6 Reconeix la informació fonamental que ha d'incloure la documentació a efectes de l'arxiu.
- 2.7 Registra de manera pulcra, ordenada i precisa diferents tipus de documents administratius bàsics.
- 2.8 Comprova la veracitat i correcció de la informació que correspongui.
- 2.9 Manté actualitzat l'arxiu físic i digital seguint els críteris establerts.
- 2.10 Registra documentació utilitzant aplicacions informàtiques, generals i/o específiques, segons els protocols establerts.
- 2.11 Fa còpies de seguretat dels registres utilitzant les aplicacions informàtiques establertes i segons instruccions rebudes.
- 2.12 Reconeix les mesures de protecció i seguretat dels arxius i registres.

#### Continguts

##### 1. Reprografia de documents:

- 1.1 Equips de reproducció de documents: tipus, components, característiques dels dispositius, funcionament.
- 1.2 Recursos consumibles: tintes, líquids, paper, cintes, cartutxos d'impressió, tòners, entre d'altres.
- 1.3 Identificació d'anomalies més freqüents en els equipaments de reproducció. Revisió sistemàtica de consumibles i neteja de vidres, lents, o altres.
- 1.4 Reproducció de documents. Fotocòpia, impressió, escàner, entre d'altres.
- 1.5 Digitalització de documents. Aplicacions informàtiques per a la digitalització de documents. Obtenció de còpies en format documental i digital.
- 1.6 Enquadernació de documents: amb grapes, per perforació (canonets o espirals), amb relligat, amb encolant, entre d'altres. Treballs previs a l'enquadernació: unificació de documents, tall. Eines de tall (cisalla, guillotina, altres).
- 1.7 Escaneig de documents: característiques dels documents –colors, imatges, fotografies-, procés d'escanejat, verificació de la qualitat del producte resultant, verificació del contingut escanejat.
- 1.8 Tres erres: reduir, reutilitzar i reciclar. Aplicació en els processos de reproducció i enquadernació.
- 1.9 Tipus de registres, de documentació en suport paper i en suport digital. Formes de registre. Anotacions registrals. Pulcritud i precisió. Protecció de dades. Mesures de seguretat.

##### 2. Arxivament de documents:

- 2.1 Arxiu convencional i arxiu digital. Tipus d'arxivament.

2.2 Criteris d'arxivament. Alfabètic, cronològic, geogràfic, entre d'altres.

2.3 Tècniques bàsiques de gestió d'arxius.

2.4 Arxiu e documents administratius, comercials bàsics. Altres documents a arxivar: justificants de cobraments i pagaments, rebuts, contractes, documentació fiscal, nòmines o document de salaris. Tipus d'instruccions a rebre.

2.5 Llibres de registre: entrades, sortides, factures emeses, factures rebudes, inversions, entre d'altres.

2.6 Aplicacions informàtiques de suport a l'arxiu físic i l'arxiu digital. Funcionament. Còpies de seguretat. Protecció de dades.

UF 2: comunicació telefònica i personal a l'empresa

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Es comunica telefònica i telemàticament, en l'àmbit professional, distingint l'origen i la destinació de trucades i missatges.

Criteris d'avaluació

1.1 Reconeix diferents equips de telefonia.

1.2 Identifica les funcions bàsiques de les centrals telefòniques.

1.3 Identifica les tècniques bàsiques de comunicació telefònica en l'emissió i recepció de trucades, segons els protocols establerts.

1.4 Atén trucades telefòniques, en llengua catalana i castellana, seguint els protocols establerts.

1.5 Fa l'atenció bàsica (de primer contacte) en trucades telefòniques en llengua anglesa seguint els protocols establerts.

1.6 Deriva trucades telefòniques al destinatari final segons els protocols establerts.

1.7 Proporciona informació al destinatari final de la trucada, de l'origen i el contingut, d'acord amb les instruccions rebudes.

1.8 Redacta, de manera clara i precisa, notes de trucades telefòniques rebudes indicant tota la informació requerida segons els protocols establerts.

1.9 Mostra interès en utilitzar els diferents equips telefònics d'una manera eficaç.

1.10 Mostra cortesia i diligència en l'atenció de trucades telefòniques.

1.11 Aplica, dintre el seu àmbit de competència, la normativa vigent de protecció pel que fa a la seguretat, confidencialitat, integritat, manteniment i accessibilitat a la informació.

2. Atén a persones externes a l'organització reconeixent i aplicant les normes de protocol.

Criteris d'avaluació

2.1 Identifica els paràmetres de qualitat de servei en els procediments de comunicació: empatia, amabilitat, llenguatge comprensible, escolta atenta, y respecte, entre d'altres.

2.2 Rep i transmet informació operativa i rutinària amb celeritat, aplicant els protocols de comunicació establerts.

2.3 Utilitza un llenguatge amable i apropiat a les situacions de rebuda i comiat, en llengua catalana i castellana, segons els protocols de l'empresa.

2.4 Empra fórmules bàsiques de salutació i comiat en llengua anglesa, segons els protocols de l'empresa.

2.5 Diferencia costums característiques d'altres cultures.

2.6 Informa prèviament de dades rellevants de la persona esperada.

2.7 S'identifica davant la visita, li sol·licita la informació necessària, i l'acredita si escau.

2.8 Notifica al destinatari l'arribada de la visita i transmet les dades identificatives.

2.9 Transmet durant la comunicació la imatge corporativa de l'organització.

2.10 Mostra interès per oferir un tracte personalitzat.

2.11 Aplica amb rigor les normes internes de seguretat, confidencialitat i registre.

### Continguts

1. Comunicació telefònica en l'àmbit professional:

1.1 Mitjans i equipaments telefònics.

1.2 Funcionament d'una centraleta telefònica bàsica.

1.3 Protocol d'actuació davant les comunicacions telefòniques.

1.4 Protocol de comunicació oral i gestual.

1.4.1 Recollida i transmissió de missatges telefònics.

1.4.2 Models de recollida per escrit de missatges telefònics. Dades necessàries. Emplenament de notes d'avisos telefònics, respectant les normes ortogràfiques i gramaticals.

1.4.3 Estadístiques de consultes i missatges rebuts. Classificació per temes segons protocols establerts.

1.5 Normes bàsiques de conducta en les comunicacions telefòniques.

2. Atenció a persones externes a l'organització:

2.1 Tècniques bàsiques de comunicació oral, habilitats socials i en l'escolta de l'altre. Precisió i claredat.

2.2 Normes de protocol de recepció.

2.3 La imatge corporativa.

2.4 Normes de cortesia.

2.5 Cultura de l'empresa.

2.6 Característiques i costums d'altres cultures.

2.7 Fórmules de salutació i de comiat en llengua catalana i castellana.

2.8 Fórmules bàsiques de salutació i de comiat en llengua anglesa.

2.9 Registre de visites. Dades a registrar. Acreditacions de visites.

Mòdul professional 8: atenció al client.

Durada: 66/99 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: atenció al client. 66 hores

UF 1: atenció al client

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica tècniques de comunicació en l'atenció a clients i possibles clients en l'àmbit de la seva responsabilitat, aplicant protocols establerts.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica les característiques bàsiques del client tipus del producte i/o servei de la professió, i del seu comportament.

1.2 Identifica probables situacions d'atenció al client en la professió.

1.3 Obté informació de clients i possibles clients, segons instruccions rebudes.

1.4 Utilitza tècniques de comunicació verbal.

1.5 Empra tècniques de comunicació no verbal.

1.6 Manté actituds que afavoreixin la comunicació.

1.7 Manté converses, utilitzant les fórmules, lèxic comercial i nexes de comunicació.

1.8 Respon a diferents tipus de qüestions professionals bàsiques utilitzant el lèxic comercial i el registre adequats.

1.9 S'expressa amb correcció i de forma efectiva en una comunicació professional habitual.

1.10 Manté una actitud conciliadora i sensible respecte als altres, mostrant cordialitat i amabilitat en el tracte.

1.11 Transmet informació de la professió amb claredat, de forma ordenada, estructura clara i precisa.

2. Col·labora en les activitats de venda, reconeixent el catàleg de productes i/o serveis oferts i la tipologia de client a qui es dirigeixen.

Criteris d'avaluació

2.1 Diferencia processos d'informació i de comunicació.

2.2 Identifica les diferents tipologies de públic i les relaciona amb les motivacions de compra o consum.

2.3 Diferencia tercers relacionats amb l'empresa: clients, proveïdors i públic en general.

2.4 Reconeix les característiques del producte o servei ofert.

2.5 Valora la pulcritud i correcció, tant en el vestir com en la imatge corporal, elements clau en l'atenció al client.

2.6 Identifica els protocols de venda i/o prestació del servei, habituals en la professió.

2.7 Identifica els protocols de venda i/o prestació del servei específics de diferents tipus d'empresa.

2.8 Empra la terminologia bàsica de comunicació comercial en la professió.

2.9 Informa al client del catàleg de béns i/o serveis disponibles i de les seves característiques i qualitats esperables, i, si escau, dels terminis necessaris per dur a terme el servei o tenir el producte.

2.10 Manté en tot moment el respecte cap al client.

2.11 Assessora al client del bé i/o servei més recomanable segons les necessitats que exposa.

2.12 Adequa les respostes en funció del públic.

2.13 Realitza el tancament de la venda o la comanda, sol·licitant al client que comuniqui l'opció elegida.

3. Realitza les activitats auxiliars de venda en l'establiment comercial o en el lliurament a domicili i informa al client del servei realitzat, utilitzant els protocols d'actuació establerts per l'empresa.

Criteris d'avaluació

3.1 Lliura al client els articles elaborats segons els protocols establerts.

3.2 Informa dels serveis realitzats i els temps emprats.

3.3 Recull la conformitat del client amb el bé i/o servei rebut, segons instruccions rebudes.

3.4 Embolica i/o envasa el producte per al lliurament al client, segons els protocols establerts.

3.5 Identifica i/o emet el document justificant del cobrament de la venda del bé i/o servei d'acord amb les instruccions rebudes.

3.6 Realitza el cobrament en efectiu, donant el canvi, en cas necessari, amb exactitud i claredat, i verificant l'autenticitat de monedes i bitllets.

3.7 Manté en tot moment el respecte cap al client.

3.8 Analitza com un bon resultat del treball realitzat i una pulcra i acurada atenció al client en permet la fidelització.

3.9 Informa, si és el cas, del servei postvenda i dels terminis de garantia dels productes i/o serveis.

4. Col·labora en l'atenció a clients que presenten queixes i reclamacions o en serveis postvenda, aplicant els protocols d'actuació establerts.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Recull les objeccions que el client plantegi, i les trasllada als responsables segons els protocols establerts.
- 4.2 Recull en el límit de les seves responsabilitats les queixes, reclamacions o suggeriments segons els procediments establerts per l'empresa.
- 4.3 Ofereix alternatives al client davant reclamacions fàcilment esmenables, exposant clarament els temps i condicions de les operacions a realitzar, així com del nivell de probabilitat de modificació esperable.
- 4.4 Reconeix els aspectes principals que regula la legislació vigent en relació a les reclamacions.
- 4.5 Subministra la informació i la documentació necessària al client per a la presentació d'una reclamació per escrit.
- 4.6 Recull els formularis presentats pel client per a la presentació d'una reclamació.
- 4.7 Omple o ajuda a omplir un full de reclamació.
- 4.8 Trameta les queixes i reclamacions que sobrepassen el seu àmbit d'actuació, a la persona responsable dins l'organització o empresa, d'acord amb el procediment establert.
- 4.9 Mostra una actitud favorable cap a la millora de la qualitat dels productes i/o serveis, reconeixent els possibles errors i millorant la pròpia actuació.
- 4.10 Comparteix informació amb l'equip de treball.

## Continguts

1. Aplicació de tècniques de comunicació comercial:
  - 1.1 El procés de comunicació. Agents i elements que intervenen. Canals de comunicació amb el client.
  - 1.2 Barreres i dificultats comunicatives. Estratègies per a superar o minimitzar les barreres i dificultats.
  - 1.3 Comunicació verbal. Emissió i recepció de missatges orals.
  - 1.4 Motivació, frustració i mecanismes de defensa. Comunicació no verbal.
  - 1.5 Empatia i receptivitat.
  - 1.6 Habilitats socials aplicades a la professió: empatia, capacitat de comunicació, flexibilitats, responsabilitat i organització.
  - 1.7 Protocols d'atenció al client de la professió.
2. Venda de productes i serveis:
  - 2.1 El client. Públic en general. Tercers relacionats amb l'empresa.
  - 2.2 Comunicació i informació. Terminologia comercial.
  - 2.3 Coneixement del producte o el servei. Tipologia de públic en funció del producte o servei.
  - 2.4 Actuació del venedor professional.
  - 2.5 Exposició, presentació i demostració de les qualitats dels productes i serveis.
  - 2.6 El venedor. Característiques, funcions i actituds. Qualitats i aptituds per a la venda i el desenvolupament del procés de venda.
  - 2.7 El venedor professional: model d'actuació. Protocols de venda. Relacions amb els clients.
  - 2.8 Tècniques de venda. Fases de la venda. Informació de servei postvenda.
  - 2.9 Aspectes rellevants de la Llei d'Ordenació del comerç minorista.
3. Activitats auxiliars de venda i informació al client:
  - 3.1 Rols, objectius i relació client-professional.
  - 3.2 Tipologia de client i relació amb la prestació del servei.
  - 3.3 Atenció personalitzada com a base de la confiança en l'oferta del servei.
  - 3.4 Necessitats i gustos del client. Criteris de valoració de la satisfacció del client amb el producte o servei rebut.
  - 3.5 Objeccions dels clients. Tractament.
  - 3.6 Paràmetres clau per a la classificació del producte rebut o la prestació de serveis sol·licitada.

3.7 Servei postvenda.

3.8 Fidelització del client.

3.9 Documentació bàsica vinculada al lliurament de productes o la prestació de serveis.

4. Tractament de queixes i reclamacions. Escolta activa. Empatia. Actitud positiva i tranquil·la:

4.1 Tècniques utilitzades en l'actuació davant les reclamacions. Gestió de reclamacions. Alternatives reparadores. Elements formals que contextualitzen una reclamació.

4.2 Documents necessaris o proves en una reclamació. Procediment de recollida de les reclamacions.

4.3 Documents relacionats amb els servei postvenda: garanties i altres.

4.4 Organismes públics i privats de defensa dels drets i interessos del consumidor.

4.5 Utilització d'eines i recursos informàtics de gestió de reclamacions.

**Mòdul professional 9: preparació de comandes i venda de productes**

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

UF 1: preparació de comandes i venda de productes. 66 hores

UF 1: preparació de comandes i venda de productes

Durada: 66 hores

**Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació**

1. Interpreta la informació continguda en ordres de comanda convencionals i en línia, seguint les instruccions rebudes.

**Criteris d'avaluació**

1.1 Identifica els documents i els procediments on-line propis de les comandes en diferents tipus d'empreses: comercials, logístiques, industrials i de serveis.

1.2 Interpreta amb detall la informació continguda en ordres de comanda tipus.

1.3 Omple amb correcció ortogràfica i gramatical i de forma ordenada, neta i clara els apartats de les ordres de comanda.

1.4 Diferencia les fases i les particularitats dels processos de preparació de comandes de productes i de serveis.

1.5 Reconeix els errors o carència de dades en l'ordre de comanda.

1.6 Identifica els equips telemàtics de lectura i/o transmissió de dades: lectors, PDA, tauletes, entre d'altres.

2. Selecciona les mercaderies o productes de forma efectiva, ordenada i segura, per a la preparació de la comanda en el temps i forma establerts, localitzant els productes segons els protocols establerts i respectant les normes de manipulació i seguretat.

**Criteris d'avaluació**

2.1 Reconeix l'organització del magatzem i els criteris de col·locació dels productes.

2.2 Localitza de forma eficaç els productes d'una comanda, optimitzant les rutes dintre el magatzem.

2.3 Interpreta la simbologia i recomanacions bàsiques en la manipulació manual, conservació i embalatge de producte.

2.4 Identifica la simbologia bàsica en la manipulació i embalatge de productes bàsics.

2.5 Reconeix la simbologia que determina la posició física del producte dins del magatzem o en el seu transport i trasllat.

2.6 Reconeix la importància d'aplicar les normes de manipulació i conservació dels productes per a prevenir danys o desperfectes.



2.7 Manté una actitud de prevenció i seguretat en la manipulació de productes de diferents característiques.

2.8 Interpreta la informació que conté l'etiqueta dels productes, i l'incorpora a la comanda.

3. Prepara, segons instruccions rebudes, comandes per a la seva expedició aplicant procediments manuals i automàtics d'embalatge i etiquetatge mitjançant equipaments específics.

#### Críteris d'avaluació

3.1 Descriu les fases i els procediments generals per a la preparació de comandes: selecció, agrupament, etiquetatge, presentació final.

3.2 Identifica els principals tipus d'envasos i embalatges, relacionant-los amb les característiques físiques i tècniques dels productes o mercaderies que contenen.

3.3 Utilitza els críteris d'etiquetatge establerts, consignant, si escau, el nombre d'unitats, mides i/o pes dels productes o mercaderies embalades.

3.4 Aplica les recomanacions bàsiques de conservació i embalatge de comandes de mercaderies o productes interpretant la simbologia relacionada.

3.5 Descriu els danys que poden patir les mercaderies/productes durant la manipulació per a la conformació i la preparació de les comandes.

3.6 Es prenen les mesures oportunes per minimitzar i reduir els residus generats pels processos d'embalatge.

3.7 Emplena, segons les instruccions rebudes, els documents relacionats amb l'expedició de la comanda: albarans, ordres de repartiment, o altres documents de transport.

3.8 Identifica el material necessari per embalar un producte o mercaderia, segons les seves característiques, el volum i el pes, la destinació i el mitjà de transport.

3.9 Comprova la dimensió final de la comanda, verificant els límits indicats en les instruccions rebudes i recomanacions sobre unitats de càrrega eficients seguint el procediment establert.

3.10 Maneja amb la precisió requerida els equipaments de pesatge i/o recompte manual i/o mecànic, utilitzant les unitats de mesura i pes especificades en les ordres de comanda.

3.11 Aplica les mesures i normes de seguretat, higiene i salut establertes retirant els residus generats en la preparació i embalatge.

3.12 Registra en els documents de control i/o en l'aplicació informàtica, la informació de les mercaderies i/o productes que s'incorporen a la comanda.

3.13 Verifica la coincidència entre l'ordre de comanda i la composició de la unitat de comanda, número i referència de les mercaderies.

4. Expedeix directament els productes als clients en els establiments d'autoservei, segons els protocols establerts per l'empresa.

#### Críteris d'avaluació

4.1 Realitza les operacions de pesatge i amidament amb els equips i eines requerits.

4.2 Descriu les característiques d'un terminal de venda al públic (TPV) i els procediments per a la utilització de mitjans de pagament electrònics.

4.3 Identifica els documents de lliurament associats a la venda i la seva funció.

4.4 Descriu les funcions del servei d'atenció al client.

4.5 Mostra una actitud cordial i amable en l'atenció al client.

4.6 Realitza el cobrament en efectiu de la venda, i verifica l'autenticitat dels bitllets i monedes segons els protocols establerts.

4.7 Lliura els documents justificatius de la venda i promociona els sistemes de fidelització de clients segons les instruccions rebudes.

4.8 Informa sobre els procediments de devolucions segons els protocols de l'empresa.

4.9 Realitza el tancament de caixa segons els protocols establerts.

## Continguts

### 1. Interpretació de les ordres de comanda:

- 1.1 Tipologia d'empreses: comercials, logístiques, industrials i de serveis.
- 1.2 Circuit comercial. Comandes rebudes de clients. Comandes a proveïdors, o a fàbrica. La preparació de comandes per a servir a clients.
- 1.3 Documentació bàsica en la rebuda i preparació de comandes.
- 1.4 Tipus de productes: característiques, tipus de comanda.
- 1.5 Equips de transmissió de dades: PDA i altres.

### 2. Selecció de mercaderies o productes:

- 2.1 Organització de magatzems. Criteris de selecció de productes. Sistemes de *picking*.
- 2.2 Sistemes i equips de localització i organització de mercaderies en el magatzem. Sistemes i equips de *picking* per veu, etiquetes electròniques (*radio frequency identification* -RDFI-) o altres.
- 2.3 Diferenciació de mercaderies, productes acabats, productes semielaborats.
- 2.4 Equips de manipulació de productes al magatzem.
- 2.5 Rutes de recollida de productes.
- 2.6 Manipulació i conservació.
- 2.7 Simbologia en la manipulació manual, conservació i embalatge de comandes de productes.
- 2.8 Etiquetatge de productes.
- 2.9 Normativa de prevenció i seguretat en el magatzem i en la manipulació i conservació de productes.
- 2.10 Col·locació de productes en l'establiment comercial. Tipologia de productes. Selecció per a la preparació de comandes.

### 3. Preparació de comandes per a la seva expedició:

- 3.1 Tipus de mercaderies/productes. Característiques. Pesos, volums.
- 3.2 Mètodes de preparació, pes, control i validació de comandes: manuals, semiautomàtics i automàtics.
- 3.3 Manipulació i conservació de productes. Recomanacions de seguretat, higiene i salut.
- 3.4 Pesatge, col·locació i visibilitat. Unitats de pes. Equips de pesatge.
- 3.5 Unitats de comanda. Caixes, palets, safates, entre d'altres. Càrrega. Manipulació.
- 3.6 Personal digital agenda (PDA), escàners, pistoles, lectors de codis de barres, codis QR.
- 3.7 Operativa bàsica en la preparació de comandes. Fases i característiques.
- 3.8 Documentació per a la preparació de comandes. Control del procés: traçabilitat.
- 3.9 Tipus d'envasos i embalatges. Normes, formes i materials. Etiquetatge per al transport. Simbologia necessària per al transport i l'emmagatzematge. Etiquetatge per a la identificació de la comanda, la manipulació, el transport i l'emmagatzematge.
- 3.10 Aprofitament de l'espai en caixes, mitjà de transport i magatzem. Càlcul de volums.
- 3.11 Mitjans i equips de manipulació, embalatge i preparació de comandes. Agrupació de productes de la comanda. Finalització de comandes.
- 3.12 Normes de prevenció de riscos laborals d'aplicació a la preparació de comandes. Equips de protecció individuals per a la manipulació manual de càrregues. Accidents i riscos habituals. Higiene postural. Recomanacions en la manipulació manual de càrregues.

### 4. Expedició directa de productes a clients en establiment d'autoservei:

- 4.1 Establiments autoservei. Sectors habituals: alimentació, parament de la llar, tèxtil, electrodomèstic, equipament i material esportiu, bricolatge, entre altres. Classes de productes en cada cas.
- 4.2 Operacions de pesatge i amidament amb equips i eines. Balances digitals.
- 4.3 Terminal punt de venda (TPV). Funcionament.
- 4.4 Documentació associada a la venda directa. Tiquet. Factura simple. Factura.
- 4.5 Mitjans de pagament electrònics. Comprovants de pagament.

- 4.6 Pagament en efectiu. Devolució de canvi. Comprovant de pagament.
- 4.7 Promocions, descomptes, tiquets regal o descompte. Sistemes fidelització de clients.
- 4.8 Procediment reclamació producte.
- 4.9 Tancament de caixa.

#### Mòdul professional 10: tractament informàtic de dades

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: equips informàtics i enregistrament de dades. 99 hores

UF 2: tractament bàsic de la informació. 66 hores

UF1 equips informàtics i enregistrament de dades

Durada: 99 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Prepara els equips i materials necessaris per al seu treball, reconeixent-ne les funcions principals, les aplicacions i les necessitats de manteniment.

##### Criteris d'avaluació

1.1 Identifica i classifica els equips informàtics i els seus perifèrics en funció de la seva utilitat en el procés ofimàtic.

1.2 Identifica les diferents aplicacions informàtiques, tant de programari lliure com de propietat, associant-les a les diferents tasques a realitzar.

1.3 Comprova les connexions entre els diferents elements informàtics, esmenant, si escau, els errors observats.

1.4 Comprova el funcionament de les aplicacions informàtiques a utilitzar.

1.5 Realitza la el manteniment de primer nivell dels diferents equips informàtics.

1.6 Adopta les mesures de seguretat necessàries per evitar els riscos laborals derivats de la connexió i desconnexió dels equips.

1.7 Situa els equips tenint en compte criteris d'ergonomia i salut laboral.

2. Enregistra informàticament dades, textos i altres documents, valorant la rapidesa i exactitud del procés.

##### Criteris d'avaluació

2.1 Organitza els documents que contenen les dades a enregistrar disposant-los de manera ordenada.

2.2 Comprova que les dades i els documents no estan prèviament enregistrats amb la finalitat d'evitar duplicitats.

2.3 Situa correctament els dits sobre el teclat estès.

2.4 Identifica els diferents caràcters del teclat pel tacte i la posició dels dits.

2.5 Maneja el teclat estès amb rapidesa i exactitud, sense necessitat de desviar la mirada cap a les tecles.

2.6 Assoleix un grau de correcció elevat en l'enregistrament de dades, amb un màxim d'un 5 per cent d'errors.

2.7 Utilitza correctament l'escàner per la digitalització d'imatges i documents, segons les instruccions rebudes.

2.8 Corregeix les anomalies i errors detectats en els resultats.

2.9 Manté la confidencialitat respecte de les dades i textos gravats.

2.10 Respecta les normes ergonòmiques i d'higiene postural en la realització de les tasques encomanades.

## Continguts

1. Preparació d'equips i materials:
  - 1.1 Components dels equips informàtics.
  - 1.2 Perifèrics informàtics.
  - 1.3 Aplicacions ofimàtiques.
  - 1.4 Programari lliure i programari privatiu.
  - 1.5 Coneixement bàsic de sistemes operatius.
  - 1.6 Sistemes operatius lliures i privatis.
  - 1.7 Connectors dels equips informàtics.
  - 1.8 Riscos laborals derivats de la utilització d'equips informàtics.
  - 1.9 Salut postural.
  
2. Enregistrament informàtic de dades, textos i altres documents:
  - 2.1 Organització de la zona de treball.
  - 2.2 El teclat estàndard. Funció de les tecles.
  - 2.3 Tècnica mecanogràfica. Col·locació dels dits sobre el teclat.
  - 2.4 Tècniques de velocitat i precisió mecanogràfica.
  - 2.5 Transcripció de textos.
  - 2.6 Tècniques de correcció d'errors mecanogràfics.
  - 2.7 Confidencialitat i privacitat de la informació.

UF 2: tractament bàsic de la informació  
Durada 66 hores

## Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Tracta textos i dades informàticament segons les instruccions rebudes, seleccionant les aplicacions en funció de la tasca a realitzar.

### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les aplicacions de programari lliure i privatiu per al tractament d'informació.
  - 1.2 Selecciona les aplicacions més adients a utilitzar en tot tipus de textos, dades i documents d'ús habitual en empreses i organitzacions.
  - 1.3 Elabora textos mitjançant processadors de textos utilitzant diferents formats.
  - 1.4 Insereix imatges, taules i altres objectes en els textos.
  - 1.5 Utilitza la previsualització de documents a fi d'aconseguir un resultat òptim.
  - 1.6 Guarda els documents realitzats en els llocs indicats per les instruccions rebudes.
  - 1.7 Anomena els documents segons les instruccions rebudes i de manera que siguin fàcilment identificables, i amb codificacions fàcilment classificables.
  - 1.8 Guarda de manera sistemàtica el treball realitzat a fi de que no es produeixin pèrdues fortuïtes.
  - 1.9 Identifica la periodicitat amb que han de realitzar-se les còpies de seguretat.
  - 1.10 Segueix les instruccions rebudes i les normes ergonòmiques i d'higiene postural en la realització de les tasques encomanades.
- 
2. Tramita documentació digital mitjançant el seu arxiu, impressió i transmissió, relacionant el tipus de document amb la seva ubicació.

### Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els diferents documents obtinguts d'acord amb les seves característiques i contingut.
- 2.2 Classifica els documents d'acord amb les seves característiques i contingut.
- 2.3 Identifica les possibles ubicacions d'arxiu en suport digital.
- 2.4 Arxiva digitalment els documents en el lloc corresponent segons els criteris establerts.

- 2.5 Accedeix a documents arxivats prèviament.
- 2.6 Comprova l'estat dels consumibles d'impressió i els reposa si escau.
- 2.7 Utilitza les funcions de previsualització per evitar impressions innecessàries.
- 2.8 Selecciona les opcions d'impressió adequades a cada cas.
- 2.9 Imprimeix els documents correctament.
- 2.10 Aplica la tècnica de les tres erres: reduir, reutilitzar i reciclar.
- 2.11 Utilitza les eines de missatgeria informàtica interna, assegurant la recepció correcta dels documents.
- 2.12 Demostra responsabilitat i confidencialitat en el tractament de la informació.
- 2.13 Deixa els equips informàtics en perfecte estat d'ús en finalitzar la jornada.

#### Continguts

1. Tractament de textos i dades:
  - 1.1 Identificació de programari lliure i de propietat.
  - 1.2 Processadors de textos. Estructura i funcions.
  - 1.3 Aplicació de formats en els processadors de textos. Edició de textos.
  - 1.4 Elaboració de comunicacions escrites bàsiques. Utilització de plantilles.
  - 1.5 Combinar i comparar documents.
  - 1.6 Elaboració de taules.
  - 1.7 Inserció d'imatges i altres objectes.
  - 1.8 Fulls de càlcul. Estructura i funcions. Ús per l'elaboració de llistes. Ús de fórmules bàsiques.
  - 1.9 Previsualització de documents.
  - 1.10 Realització de còpies de seguretat del treball realitzat.
2. Tramitació de documentació:
  - 2.1 Gestió d'arxius i carpetes digitals.
  - 2.2 Criteris de codificació i classificació dels documents.
  - 2.3 El registre digital de documents.
  - 2.4 La impressora. Funcionament i tipus.
  - 2.5 Impressió de documents.

#### Mòdul professional 11: aplicacions bàsiques d'ofimàtica

Durada: 132/165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Comunicacions digitals bàsiques. 66 hores

UF 2: Ofimàtica bàsica. 66 hores

UF 1: Comunicacions digitals bàsiques

Durada: 66 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Tramita informació en línia, segons instruccions rebudes, aplicant eines d'internet, intranet i altres xarxes locals.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les diferents xarxes informàtiques a les quals podem accedir.
- 1.2 Diferencia diferents mètodes de cerca d'informació en xarxes informàtiques.
- 1.3 Accedeix a informació a través d'internet, intranet, i altres xarxes d'àrea local.
- 1.4 Localitza documents utilitzant eines d'internet.
- 1.5 Situa i recupera arxius emmagatzemats en serveis d'allotjament d'arxius compartits ("el núvol").

- 1.6 Comprova la veracitat de la informació localitzada segons instruccions rebudes.
- 1.7 Reconeix el funcionament dels serveis de tràmits en línia de diverses administracions públiques.
- 1.8 Reconeix el funcionament de tràmits en línia per a l'obtenció de serveis habituals en els serveis administratius d'empreses i organitzacions.

2. Realitza comunicacions internes i externes, segons instruccions rebudes, mitjançant les utilitats de correu electrònic seguint les pautes marcades.

#### Críteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els diferents procediments de transmissió i recepció de missatges interns i externs.
- 2.2 Utilitza el correu electrònic per enviar i rebre missatges, tant interns com a externs.
- 2.3 Annexa documents, vincles, entre d'altres, en missatges de correu electrònic.
- 2.4 Empra les utilitats del correu electrònic per classificar contactes i llistes de distribució d'informació entre altres.
- 2.5 Aplica criteris de prioritat, importància i seguiment en l'enviament de missatges seguint les instruccions rebudes.
- 2.6 Aplica i comprova les mesures de seguretat i confidencialitat en la custòdia d'informació segons les instruccions rebudes.
- 2.7 Aplica i comprova les mesures de seguretat i confidencialitat en l'enviament d'informació seguint pautes prefixades.
- 2.8 Organitza l'agenda incloent tasques, avisos i altres eines de planificació del treball.
- 2.9 Utilitza adequadament les eines de comunicació.
- 2.10 Empra la informació corporativa correctament segons les instruccions rebudes.

#### Continguts

1. Tramitació d'informació en línia, internet, intranet i xarxes locals:
  - 1.1 Xarxes informàtiques.
  - 1.2 Tipus de xarxes.
  - 1.3 Intranet, intranet i xarxes locals.
  - 1.4 Gestió d'arxius compartits.
  - 1.5 Cerca activa en xarxes informàtiques.
  - 1.6 Tramitació en línia en les Administracions públiques. Serveis. Funcionament. Informació a recopilar. Pas a pas. Importància dels terminis. Tasca administrativa. Responsabilitat.
  - 1.7 Tramitació en línia en empreses i organitzacions. Serveis. Funcionament. Informació a recopilar. Tasca administrativa.
2. Realització de comunicacions internes i externes per correu electrònic:
  - 2.1 Procediments de transmissió i recepció de missatges interns i externs.
  - 2.2 Enviament i recepció de missatges per correu.
  - 2.3 Mesures de seguretat i confidencialitat. Mesures en la custòdia de la informació. Mesures en l'enviament de la informació.
  - 2.4 Organització de l'agenda per incloure tasques, avisos i altres eines de planificació del treball.
  - 2.5 Pautes d'ús de la informació corporativa.

#### UF 2: Ofimàtica bàsica

Durada: 66 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Modifica i/o elabora documents, segons instruccions rebudes, utilitzant les aplicacions bàsiques de fulls de càlcul.

### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les aplicacions de full de càlcul de programari lliure i de propietat.
  - 1.2 Utilitza els diversos tipus de dades i referència per a cel·les, rangs, fulles i llibres.
  - 1.3 Aplica fórmules i funcions bàsiques.
  - 1.4 Genera gràfics bàsics.
  - 1.5 Modifica gràfics de diferents tipus segons les instruccions rebudes.
  - 1.6 Utilitza el full de càlcul com a base de dades bàsica.
  - 1.7 Utilitza aplicacions i perifèrics per introduir textos, nombres, codis i imatges.
  - 1.8 Elabora plantilles per ser reutilitzades posteriorment segons instruccions rebudes.
  - 1.9 Aplica les regles d'ergonomia i salut en el desenvolupament de les activitats.
2. Modifica i/o elabora presentacions gràfiques, segons instruccions rebudes, utilitzant aplicacions informàtiques de programari lliure i de propietat.

### Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica les opcions bàsiques de les aplicacions de presentacions de programari lliure i de propietat.
- 2.2 Es reconeixen els diferents tipus de visualització d'una presentació.
- 2.3 Reconeix les diferents tipografies i normes bàsiques de composició, disseny i utilització del color.
- 2.4 Modifica presentacions bàsiques incorporant text, gràfics, objectes i arxius multimèdia segons les instruccions rebudes.
- 2.5 Edita plantilles de presentacions segons les instruccions rebudes.
- 2.6 Utilitza perifèrics per executar presentacions assegurant-ne el correcte funcionament.

### Continguts

1. Modificació i/o elaboració de documents mitjançant fulls de càlcul:
  - 1.1 Identificació de programari lliure i de propietat.
  - 1.2 Tipus de dades. Referències a cel·les. Rangs. Fulles. Llibres.
  - 1.3 Utilització de fórmules i funcions bàsiques.
  - 1.4 Creació de gràfics bàsics.
  - 1.5 Modificació de gràfics.
  - 1.6 Regles ergonòmiques.
  - 1.7 Elaboració de diferents tipus de documents.
2. Modificació i/o elaboració de presentacions:
  - 2.1 Identificació de programari lliure i de propietat.
  - 2.2 Identificació d'opcions bàsiques de les aplicacions de presentacions.
  - 2.3 Edició de diapositives. Tipus de visualització de presentacions.
  - 2.4 Format de diapositives, textos i objectes.
  - 2.5 Modificació de presentacions bàsiques.
  - 2.6 Utilització de plantilles i assistents.
  - 2.7 Presentació per al públic: perifèrics i connexions. Aparells i pantalles de projecció. Connexions a internet, intranet i/o xarxes locals.

### Mòdul professional 12: síntesi.

Durada: 99 hores

UF 1: Síntesi. 99 hores

UF 1: Síntesi

Durada: 99 hores

### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Concreta i defineix el projecte, producte, intervenció o servei, analitzant les seves condicions i característiques.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Determina el projecte, producte, intervenció o servei.
- 1.2 Identifica i defineix les característiques del projecte, producte, intervenció o servei.
- 1.3 Determina les mesures de prevenció de riscos aplicables al procés.

2. Organitza el projecte, producte, intervenció o servei, determinant el procés, les fases i les actuacions necessàries.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Determina la seqüència d'operacions a realitzar.
- 2.2 Identifica i determina el material, eines, equipament i instal·lacions a emprar.
- 2.3 Planifica les intervencions a realitzar.

3. Realitza el projecte, producte, intervenció o servei, valorant la seva funcionalitat i seguint el procediments establerts.

#### Criteris d'avaluació

- 3.1 Utilitza adequadament el material, eines, equipament i instal·lacions necessaris.
- 3.2 Duu a terme les actuacions seguint els procediments establerts.
- 3.3 Registra les anomalies o incidències produïdes.
- 3.4 Aplica les normes d'higiene i seguretat segons la legislació vigent.

4. Documenta el projecte, producte, intervenció o servei, integrant els coneixements aplicats en el seu desenvolupament.

#### Criteris d'avaluació

- 4.1 Elabora la documentació de la definició i organització del producte, intervenció o servei.
- 4.2 Emplena la documentació (registres, ordre de compra, formularis...) que pugui estar relacionada amb l'activitat, si s'escau.
- 4.3 Realitza l'estimació econòmica del projecte, producte, intervenció o servei o d'alguna de les seves activitats, si s'escau.
- 4.4 Utilitza apropiadament les aplicacions informàtiques en l'elaboració de documents i en la presentació de resultats.

#### Continguts

Els determina el centre educatiu.

#### Mòdul professional 13: Formació en centres de treball

Durada: 317 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica l'estructura, l'organització i les condicions de treball de l'empresa, centre o servei, relacionant-les amb les activitats que realitza.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les característiques generals de l'empresa, centre o servei i l'organigrama i les funcions de cada àrea.
- 1.2 Identifica els procediments de treball en el desenvolupament de l'activitat.



- 1.3 Identifica les competències dels llocs de treball en el desenvolupament de l'activitat.
  - 1.4 Identifica les característiques del mercat o entorn, tipus d'usuaris i proveïdors.
  - 1.5 Identifica les activitats de responsabilitat social de l'empresa, centre o servei envers l'entorn.
  - 1.6 Identifica el flux de serveis o els canals de comercialització més freqüents en aquesta activitat.
  - 1.7 Valora les condicions de treball en el clima laboral de l'empresa, centre o servei.
2. Desenvolupa actituds ètiques i laborals pròpies de l'activitat professional d'acord amb les característiques del lloc de treball i els procediments establerts pel centre de treball.

#### Críteris d'avaluació

- 2.1 Compleix l'horari establert.
- 2.2 Mostra una presentació personal adequada.
- 2.3 És responsable en l'execució de les tasques assignades.
- 2.4 S'adapta als canvis de les tasques assignades.
- 2.5 Manifesta iniciativa en la resolució de problemes.
- 2.6 Valora la importància de la seva activitat professional.
- 2.7 Manté organitzada la seva àrea de treball.
- 2.8 Té cura dels materials, equips o eines que utilitza en la seva activitat.
- 2.9 Manté una actitud clara de respecte vers el medi ambient.
- 2.10 Estableix una comunicació i relació eficaç amb el personal de l'empresa.
- 2.11 Es coordina amb els membres del seu equip de treball.

3. Realitza les activitats formatives de referència seguint protocols establerts pel centre de treball.

#### Críteris d'avaluació

- 3.1 Executa les tasques segons els procediments establerts.
- 3.2 Identifica les característiques particulars dels mitjans de producció, equips i eines.
- 3.3 Aplica les normes de prevenció de riscos laborals en l'activitat professional.
- 3.4 Fa servir els equips de protecció individual segons els riscos de l'activitat professional i les normes establertes pel centre de treball.
- 3.5 Aplica les normes internes i externes vinculades a l'activitat.
- 3.6 Obté la informació i els mitjans necessaris per realitzar l'activitat assignada.
- 3.7 Interpreta i expressa la informació amb la terminologia o simbologia i els mitjans propis de l'activitat.
- 3.8 Detecta anomalies o desviacions en l'àmbit de l'activitat assignada, n'identifica les causes i hi proposa possibles solucions.

#### Activitats formatives de referència

1. Activitats formatives relacionades amb tasques bàsiques de tramitació de correspondència, recepció/expedició i registre.
  - 1.1 Tasques bàsiques de tramitació de correspondència segons protocols establerts.
  - 1.2 Preparació i/o classificació de documentació i paqueteria segons instruccions.
  - 1.3 Tasques bàsiques de recepció i registre de documentació.
  - 1.4 Tasques bàsiques de registre i sortida de documentació.
  - 1.5 Tasques bàsiques de recepció i registre de paqueteria.
  - 1.6 Tasques bàsiques de registre i sortida de paqueteria.
2. Activitats formatives relacionades amb tasques bàsiques de reproducció i arxiu.
  - 2.1 Tasques bàsiques de reprografia i reproducció de documents segons instruccions rebudes.

- 2.2 Tasques de digitalització de documents segons protocols establerts.
  - 2.3 Tasques d'enquadernació de documents segons protocols establerts.
  - 2.4 Tasques bàsiques d'arxiu de documents en suport paper i/o en suports digitals segons procediments establerts.
  - 2.5 Col·laboració en operacions de manteniment i actualització d'arxius, en diferents suport.
3. Activitats formatives relacionades amb tasques de control del magatzem de material d'oficina.
- 3.1 Supervisió de les entrades i sortides de material d'oficina segons els protocols establerts.
  - 3.2 Realització de l'inventari en el magatzem de material d'oficina segons els protocols establerts.
  - 3.3 Informació sobre els consums de material d'oficina.
  - 3.4 Col·laboració en l'establiment de nivells d'estocs mínims dels diferents productes.
  - 3.5 Realització de comandes de material d'oficina segons els protocols establerts.
4. Activitats formatives relacionades amb tasques de suport a operacions administratives bàsiques.
- 4.1 Enregistrament i gravació de dades segons instruccions rebudes i sota supervisió.
  - 4.2 Preparació de documentació administrativa bàsica en relació a proveïdors.
  - 4.3 Preparació de documentació administrativa bàsica en relació a clients.
  - 4.4 Preparació de documentació administrativa bàsica en relació a les Administracions Públiques.
  - 4.5 Preparació de documentació administrativa bàsica en relació als empleats.
  - 4.6 Realització de tasques bàsiques en relació a l'operativa de tresoreria segons els procediments establerts.
  - 4.7 Emplenament de documents informatius i comunicacions segons instruccions rebudes i sota supervisió.
  - 4.8 Realització, segons protocols establerts, de comunicacions amb eines de correu i internet.
5. Activitats formatives relacionades amb tasques bàsiques d'atenció al client.
- 5.1 Atenció bàsica a clients/usuaris en diferents canals de comunicació segons protocols establerts.
  - 5.2 Atenció bàsica en serveis de seguiment postvenda segons protocols establerts.
  - 5.3 Atenció bàsica en serveis de reclamacions i d'atenció al client segons protocols establerts.
  - 5.4 Tasques protocol·litzades en campanyes d'informació o promoció de productes o serveis.
6. Activitats formatives relacionades amb activitats bàsiques de venda.
- 6.1 Col·laboració en activitats de venda reconeixent el catàleg de productes i/o serveis.
  - 6.2 Selecció de mercaderies o productes per a la confecció de comandes.
  - 6.3 Preparació, segons instruccions rebudes, de comandes per a la seva expedició.
  - 6.4 Expedició de productes segons els procediments establerts.
  - 6.5 Activitats auxiliars de venda.