

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página1

ÍNDICE

A) OBJETIVOS (RESULTADOS DE APRENDIZAJE), CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	2
B) DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS	13
C) METODOLOGÍA DIDÁCTICA	32
D) PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS	34
E) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	35
F) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA LOS ALUMNOS PENDIENTES	36
G) MATERIALES, RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA LOS ALUMNOS	36
H) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES QUE SE PRETENDEN REALIZAR DESDE EL DEPARTAMENTO	37
I) MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y LAS ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LOS ALUMNOS QUE LAS PRECISEN	38
J) OTROS	38

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página2

A) OBJETIVOS (RESULTADOS DE APRENDIZAJE), CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Independientemente de esto, el ciclo de FPB también está regulado por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.
- En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.
- ORDEN ECD/1168/2017, de 6 de julio, por la que se aprueba el perfil profesional del título Profesional Básico en Servicios Administrativos para la Comunidad Autónoma de Aragón

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo profesional: Archivo y comunicación, código: 3004, que son el objetivo de esta programación didáctica.

Los resultados de aprendizaje se enumeran a continuación

1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.
- b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.
- c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página3

- e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
- f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas.
- g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).
- h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.
- i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.
- b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.
- c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.
- d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
- e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.
- f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.
- g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.
- h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.
- i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
- j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.

3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.
- b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica
- c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.
- d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.
- e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página4

- f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.
- g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.
- h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.

4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
- b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.
- c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.
- d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.
- e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.
- f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.
- g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.
- h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.

Los objetivos generales del módulo son los siguientes:

- Identificar las principales fases del proceso de comunicación telemática de la información determinando la secuencia de operaciones para el envío de correos electrónicos y mensajes de fax para transmitir documentos.
- Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos, controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- Utilizar procedimientos de encuadernación preparando y controlando los equipos disponibles para realizar el encuadernado básico de documentos.
- Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería, identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página5

- Identificar los procedimientos de control establecidos por la normativa de protección de datos o por la empresa describiendo las medidas y precauciones para mantener la confidencialidad.
- Respetar las diferencias, afianzar los cuidados y la salud corporal para favorecer el desarrollo personal y social.
- Valorar críticamente los hábitos sociales relacionados con la salud, el consumo, el cuidado de los seres vivos y el medio ambiente, contribuyendo a su conservación y mejora.
- Desarrollar y consolidar hábitos de disciplina, estudio y trabajo individual y en equipo, para una realización eficaz de las tareas de aprendizaje, y como medio de desarrollo personal.
- Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida, para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias, tanto de la actividad profesional como de la personal.
- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas, y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral, con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0970_1, UC0971_1, UC1329_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código:FPB-ADG-AYC

Edición1

Fecha:28-09-2022

Página6

UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático

Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP 1: Mantener en condiciones de funcionamiento óptimas los equipos y recursos de reproducción y archivo, detectando y subsanando las incidencias o gestionando su reparación, de acuerdo con las indicaciones de los manuales e instrucciones recibidas, a fin de favorecer el funcionamiento normal de la oficina.</p>	<p>CR 1.1. Los equipos de reproducción —fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras— se revisan periódicamente, comprobando todos los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.</p> <p>CR 1.2. Los equipos de reproducción se mantienen en condiciones operativas, revisándolos sistemáticamente, sustituyendo los consumibles —papel, tóner o cartuchos de tinta, otros— y limpiando los cristales o lentes, en caso necesario.</p> <p>CR 1.3. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.</p> <p>CR 1.4. Los errores de funcionamiento de los equipos de reproducción se subsanan, en su caso, identificando los fallos y siguiendo las instrucciones indicadas en los manuales de uso, o gestionando su reparación.</p> <p>CR 1.5. Las deficiencias en los recursos de archivo —archivadores, carpetas, separadores u otros— se detectan, notificando la incidencia al responsable de su subsanación.</p> <p>CR 1.6. Los fallos en los equipos que sobrepasan su responsabilidad se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, verificando su oportuna solución.</p> <p>CR 1.7. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.</p>
<p>RP 2: Archivar y acceder a la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos y respetando los procedimientos de la organización y las instrucciones recibidas, de manera que se permita una búsqueda rápida.</p>	<p>CR 2.1. El soporte de archivo se selecciona en función de la frecuencia de consulta o utilización, y de acuerdo con las instrucciones recibidas al respecto.</p> <p>CR 2.2. Los documentos a archivar en soporte convencional o digital, se agrupan diferenciándolos por su contenido y las características de clasificación establecidas por la organización.</p> <p>CR 2.3. El criterio de clasificación de la documentación se identifica de acuerdo con las instrucciones recibidas por el superior.</p> <p>CR 2.4. Los documentos se ordenan aplicando el criterio de clasificación de la organización o el asignado por el superior.</p> <p>CR 2.5. Los códigos se introducen asignándose de forma correlativa, según el orden establecido por el tipo de documento o información.</p> <p>CR 2.6. Los documentos e información a archivar se ubican en el archivo, utilizando con corrección los medios disponibles y aplicando los criterios establecidos que garanticen la conservación y</p>



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código:FPB-ADG-AYC

Edición1

Fecha:28-09-2022

Página7

	<p>el acceso de forma eficaz y eficiente.</p> <p>CR 2.7. Los documentos e información de acceso restringido o confidencial se protegen de acuerdo con los procedimientos establecidos, con los indicadores precisos.</p> <p>CR 2.8. La información archivada en soporte convencional se entrega siguiendo las instrucciones recibidas y respetando los procedimientos internos y la normativa vigente.</p> <p>CR 2.9. Los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos archivados se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas.</p> <p>CR 2.10. Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
<p>RP 3: Traspasar y expurgar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.</p>	<p>CR 3.1. La documentación a traspasar o expurgar, se localiza de forma precisa en los archivos físicos, a través de los instrumentos de búsqueda y emplazamiento, en su caso.</p> <p>CR 3.2. Los documentos a expurgar se agrupan de acuerdo con el tipo de información que contienen —confidencial u otra—.</p> <p>CR 3.3. Los documentos convencionales o informáticos se expurgan, destruyéndolos con los equipos o procedimientos convenientes, de acuerdo con el tipo de información que contienen y siguiendo las instrucciones y plazos recibidos.</p> <p>CR 3.4. La eliminación y destrucción de la información y documentación se verifica siguiendo los procedimientos establecidos y con los medios electrónicos o convencionales a su disposición.</p> <p>CR 3.5. Los documentos o archivos físicos o informáticos se traspasan de los lugares de origen a los de destino, siguiendo las instrucciones recibidas y de acuerdo con la normativa vigente.</p> <p>CR 3.6. Los criterios de seguridad, confidencialidad y de acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
<p>RP 4: Actualizar y extraer distintos tipos de información, utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas y las</p>	<p>CR 4.1. Los contenidos de las bases de datos se organizan ordenándolos y clasificándolos de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.</p> <p>CR 4.2. Las consultas a las bases de datos se realizan con criterios precisos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.</p> <p>CR 4.3. Las copias de seguridad de las bases de datos se realizan a través de las herramientas disponibles al finalizar la ejecución de las</p>



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código:FPB-ADG-AYC

Edición1

Fecha:28-09-2022

Página8

<p>instrucciones recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada y facilitarla a quien la solicite.</p>	<p>operaciones. CR 4.4. La actualización y la eliminación de registros de las bases de datos se realizan aplicando con precisión las acciones oportunas en cascada, comprobando que existe copia de seguridad previa a la modificación. CR 4.5. Las bases de datos se protegen utilizando las herramientas disponibles, observando los distintos niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática y aquellos otros que establece la normativa interna y externa, comprobándose que se ha realizado con la seguridad requerida. CR 4.6. Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información utilizada o generada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
<p>RP 5: Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas por las características del propio documento, y de acuerdo a las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.</p>	<p>CR 5.1. Los parámetros relacionados con la información a copiar — tamaño, ubicación, color, fotografías u otros— se identifican con precisión de acuerdo con las instrucciones y los manuales de uso de las herramientas de reprografía, previamente a su copia. CR 5.2. Los medios de reprografía existentes —fotocopiadoras, escáneres, grabadoras u otros— se utilizan con precisión de acuerdo con las instrucciones recibidas, los manuales de uso, y utilizando criterios de impacto medioambiental. CR 5.3. Las copias se facilitan en el formato —ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, otros—, orden, número y plazo requeridos, y aplicando criterios de sostenibilidad. CR 5.4. Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información obtenida se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización. CR 5.5. Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía se respetan utilizando con rigor los equipos de protección necesarios, mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.</p>
<p>RP 6: Realizar labores básicas de encuadernado funcional —grapado, encanutado, otros—, asegurando la correcta disposición y ordenación del documento, utilizando los formatos más adecuados y de acuerdo con las</p>	<p>CR 6.1. El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los equipos de encuadernación y cizallas se realizan periódicamente, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza y normativa vigente. CR 6.2. Los materiales necesarios para la encuadernación se preparan de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar, o las instrucciones recibidas. CR 6.3. La documentación se organiza ordenándola de acuerdo con</p>



**FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código:FPB-ADG-AYC

Edición1

Fecha:28-09-2022

Página9

<p>instrucciones recibidas.</p>	<p>los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.</p> <p>CR 6.4. Las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación se modifican de acuerdo con las instrucciones recibidas, empleando con precisión y seguridad las herramientas disponibles —cizallas u otras—.</p> <p>CR 6.5. Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar se escogen de acuerdo con los manuales de uso y las órdenes recibidas.</p> <p>CR 6.6. La documentación se encuaderna —encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras formas de encuadernar básicas— en función de las características del documento y de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 6.7. El documento encuadernado se comprueba que cumple con los criterios de calidad establecidos por el superior y la organización.</p>
<p>RP 7: Escanear o reproducir en formato digital los documentos oportunos, garantizando la máxima calidad de los mismos de acuerdo con los manuales e instrucciones recibidas, a fin de su conservación y archivo.</p>	<p>CR 7.1. Los documentos a escanear se comprueba que no han sido previamente digitalizados, para evitar duplicidades.</p> <p>CR 7.2. La estructura básica de carpetas que contendrán los nuevos documentos se identifica con precisión para la correcta ubicación de los mismos y su posterior recuperación.</p> <p>CR 7.3. El tipo de documento impreso se identifica en cuanto a sus características —color, imágenes, fotografías— determinando el formato a escanear más preciso, de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 7.4. El documento escaneado se nombra de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, referenciándolo, en su caso, de acuerdo con los campos establecidos del documento.</p> <p>CR 7.5. El documento escaneado se guarda en la carpeta correspondiente con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos establecidos, asociándole, en su caso, otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.</p> <p>CR 7.6. Los documentos electrónicos generados se comprueban, verificando que la calidad no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos, legibles en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.</p> <p>CR 7.7. Las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico producido, se subsanan o comunican al superior, asegurando la calidad óptima del producto final obtenido.</p>

UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código:FPB-ADG-AYC

Edición1

Fecha:28-09-2022

Página10

Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
RP 1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.	CR 1.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión. CR 1.2. Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo. CR 1.3. Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática. CR 1.4. Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.
RP 2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.	CR 2.1. La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores — recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras—, efectuándose una comunicación efectiva. CR 2.2. En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva. CR 2.3. La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional. CR 2.4. Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor. CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación. CR 2.6. Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código:FPB-ADG-AYC

Edición1

Fecha:28-09-2022

Página11

RP 3: Transmitir y recibir presencialmente información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.

CR 3.1. La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.

CR 3.2. Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.

CR 3.3. La presentación ante los interlocutores externos — clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza y mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR 3.4. Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.

CR 3.5. Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.

CR 3.6. Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

CR 3.7. La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.

CR 3.8. Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.

CR 3.9. Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.

CR 3.10. La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.

CR 3.11. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

RP4: Recepcionar y emitir

CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA		
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN		
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022
			Página12

<p>llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.</p>	<p>cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.</p> <p>CR 4.2. Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que las motivan —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.</p> <p>CR 4.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.</p> <p>CR 4.4. Los mensajes para otros miembros de la organización se reciben asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.</p> <p>CR 4.5. Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.</p> <p>CR 4.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
---	---

B) DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS.

El módulo de la FPB de Servicios Administrativos Archivo y comunicación (AYC), correspondiente a 1^{er} curso, y con una asignación horaria de 4 horas semanales, es impartido por Cristina López Esteban (2 h.) y Fernando Salas Bernalte (2 h.), profesores técnicos de Formación Profesional de la especialidad de Procesos de Gestión Administrativa con destino en el IES Bajo Aragón de Alcañiz.

Contenidos básicos del módulo ARCHIVO Y COMUNICACIÓN: Duración 85 horas

Reprografía de documentos:

- Equipos de reproducción de documentos.
- Identificación de las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- Reproducción de documentos.
- Herramientas de encuadernación básica.
- Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras).

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página13

- Medidas de seguridad.

Archivo de documentos:

- El archivo convencional. Tipos de archivo.
- Criterios de archivo: Alfabético, cronológico, geográfico, otros.
- Técnicas básicas de gestión de archivos.
- Documentos básicos en operaciones de compraventa: - Fichas de clientes. - Pedidos. - Albaranes y notas de entrega. - Recibos. - Facturas.

Comunicación telefónica en el ámbito profesional:

- Medios y equipos telefónicos.
- Funcionamiento de una centralita telefónica básica.
- Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas.
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.
- Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas.

Recepción de personas externas a la organización:

- Normas de protocolo de recepción.
- La imagen corporativa.
- Normas de cortesía.

Unidades didácticas propuestas para el módulo ACY desarrollando y cubriendo los anteriores contenidos:

Contenidos	Horas unidad (sobre 85)
Unidad 1. La imagen en la empresa.	12
Unidad 2. Equipos de reprografía.	11
Unidad 3. La encuadernación básica.	10
Unidad 4. El archivo y su gestión.	10
Unidad 5. Documentos básicos en la empresa.	12
Unidad 6. Documentos de la Administración pública y laboral.	11

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página14

Unidad 7. La comunicación telefónica.	10
Unidad 8. Protocolos de la atención telefónica.	10

ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS PARA EL MÓDULO “ARCHIVO Y COMUNICACIÓN”:

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de actividades elementales de gestión administrativa. La definición de esta función incluye aspectos como:

- Encuadernación y reprografía de documentos
- Registro y archivo de documentación comercial y administrativa
- Utilización de equipos de telefonía
- Recepción de personas externas
- Especificación de los elementos patrimoniales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Comprobación y archivo físico de diversa documentación. □
- Utilización de centralitas telefónicas.
- La realización de copias utilizando equipos de reprografía. □
- Realización de encuadernaciones sencillas.

Se prestará especial atención al alumnado de Formación Profesional Básica desde el punto de vista de la intervención con ellos del Departamento de Orientación, tanto en cuanto a la orientación profesional como a la académica y personal / social.

Distribución de las unidades didácticas:

Se han dividido las UD en dos bloques, uno primero más de Archivística (Uds. 1-4, que imparte Fernando) y uno segundo más vinculado a la Comunicación, oral y escrita (Uds. 5-8, que imparte Cristina), de forma que, como en otros cursos, en todo momento se impartirán simultáneamente dos UD, una de cada bloque. Orientativamente, la distribución temporal prevista y que se irá ajustando al desarrollo del curso es la siguiente:

- 1ªEvaluación: Unidades 1 y 5 completas (comenzando la 2 y la 6)
- 2ªEvaluación: Unidades 2 y 6 completas (comenzando la 3 y la 7)
- 3ªEvaluación: Fin unidades 3 y 7. Unidades 4 y 8 completas.

Desarrollo de las distintas unidades didácticas: contenidos y criterios de evaluación:

UNIDAD DE TRABAJO 1. La imagen en la empresa

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página15

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Conocer y aplicar el concepto de “imagen corporativa” y los elementos que la componen.
- Identificar las principales funciones que tiene la imagen corporativa en la recepción de una empresa.
- Apreciar el valor que tiene la imagen corporativa de la empresa y la que transmiten sus empleados.
- Valorar la importancia del vestuario del personal en su imagen corporativa.
- Comprender la importancia de aplicar un trato correcto y educado.
- Aplicar las normas de cortesía.
- Identificar cuáles son los elementos más adecuados en el espacio físico de las oficinas.
- Reconocer y aplicar las pautas y normas del protocolo de actuación de las empresas.



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código:FPB-ADG-AYC

Edición1

Fecha:28-09-2022

Página16

Unidad de trabajo: 1 La imagen en la empresa

Contenido	Criterios de evaluación
<p>1. La imagen corporativa. 1.1. Componentes de la imagen corporativa 2. La imagen corporativa en la recepción de las empresas. 2.1. Funciones de la recepción. 2.2 Espacios en la zona de recepción. 2.3. Atención del personal de recepción. 3. La organización del entorno físico de las empresas. 3.1. Condiciones ambientales. 3.2. Disposición de los elementos. 3.3 El mobiliario y la decoración. 4. Las normas de cortesía y protocolo en las empresas 4.1. El protocolo empresarial.</p>	<p>a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida. b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación. c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas. d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada. e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta. f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos. g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización. h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.</p>

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página17

UNIDAD DE TRABAJO 2. Equipos de reprografía.

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Conocer y analizar los distintos sistemas para reproducir documentos en la empresa.
- Identificar las principales características de los equipos de reproducción.
- Reconocer los diferentes tipos de equipos de reproducción existentes en el mercado.
- Identificar los principales aspectos que hay que tener en cuenta en cuanto a la calidad en la reproducción de documentos.
- Saber valorar la importancia que tiene la seguridad y la salud en el mantenimiento de los equipos de reprografía instalados en las empresas.
- Aprender a usar los diferentes dispositivos utilizados en la reproducción de documentos más utilizados actualmente en las empresas y organismos públicos adaptados a las nuevas tecnologías.
- Conocer el tratamiento correcto de los residuos de los equipos de reprografía.
-



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código:FPB-ADG-AYC

Edición1

Fecha:28-09-2022

Página18

Unidad de trabajo: 2 Equipos de reprografía.

Contenido	Criterios de evaluación
<p>1. Equipos de reproducción de documentos.</p> <p>2. La fotocopidora.</p> <p>2.1. Componentes de la fotocopidora.</p> <p>2.2 Tipos de fotocopadoras.</p> <p>2.3. El papel y su carga en la fotocopidora.</p> <p>2.4 Incidencias en el uso de la fotocopidora.</p> <p>3. La impresora.</p> <p>3.1. Criterios de selección.</p> <p>3.2. Tipos de impresoras.</p> <p>3.3. Tipos de papel usados para la impresora.</p> <p>3.4 Pruebas de reproducción e la impresora.</p> <p>3.5 Incidencias.</p> <p>4. El escáner.</p> <p>4.1 Elementos del escáner.</p> <p>4.2 Tipos de escáner.</p> <p>4.3 Incidencias en el uso del escáner.</p> <p>5. Reproducción de documentos.</p> <p>5.1 Calidad en la reprografía.</p> <p>5.2 Parámetros en los equipos de reproducción.</p> <p>5.3 Ajustes durante la reproducción.</p> <p>6. Seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de reprografía.</p> <p>6.1 El medio ambiente y los equipos de reprografía.</p>	<p>a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.</p> <p>b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.</p> <p>c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.</p> <p>d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.</p> <p>e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.</p> <p>f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas.</p> <p>g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).</p>

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página19

UNIDAD DE TRABAJO 3. La encuadernación básica.

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Conocer el concepto de encuadernación básica.
- Seleccionar el método de encuadernación adecuado a las características del trabajo.
- Identificar los principales sistemas de encuadernación, sus características y su aplicación.
- Aplicar un buen uso a cada una de las herramientas utilizadas en una encuadernación básica.
- Identificar las medidas de seguridad que es necesario aplicar a la hora de realizar encuadernaciones.
- Reconocer las incidencias que pueden surgir en los equipos de encuadernación y sus soluciones.
- Distinguir los diferentes materiales, sus características y su uso en la encuadernación básica.
- Saber actuar con responsabilidad acerca de los residuos en las encuadernaciones y su reciclado.



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código:FPB-ADG-AYC

Edición1

Fecha:28-09-2022

Página20

Unidad de trabajo: 3 La encuadernación básica

Contenido	Criterios de evaluación
<p>1. La encuadernación básica.</p> <p>2. Técnicas de encuadernación en la encuadernación</p> <p>3. Útiles y herramientas para encuadernar.</p> <p>3.1 Herramientas de corte</p> <p>3.2 Herramientas de taladrar y perforar</p> <p>3.3 Plastificadoras</p> <p>3.4 Destructoras</p> <p>4. Ajustes de equipos y mantenimiento.</p> <p>5. Materiales utilizados en la encuadernación básica.</p>	<p>a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.</p> <p>b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.</p> <p>c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.</p> <p>d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.</p> <p>e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.</p> <p>f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas.</p> <p>g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).</p>

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA			
	<i>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</i>			
3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN				
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página21

UNIDAD DE TRABAJO 4. El archivo y su gestión.

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Conocer qué es un archivo y sus características.
- Distinguir las funciones básicas de los archivos en la empresa.
- Seleccionar el sistema de archivo adecuado a la documentación que hay que archivar.
- Identificar las medidas de seguridad que es necesario aplicar a la hora de archivar documentación.
- Reconocer los diferentes tipos de material y equipos utilizados para el archivo de documentación.
- Identificar cada una de las fases que componen el proceso de archivo de la documentación.
- Saber cómo tratar y ejecutar el traslado de documentación entre archivos.
- Saber actuar con responsabilidad ante documentación clasificada como confidencial.



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código: **FPR-ADG-AVC**

Edición 1

Fecha: 28-09-2022

Página 22

Unidad de trabajo: 4 El archivo y su gestión

Contenido	Criterios de evaluación
<p>1. El archivo. 1.1 Funciones y problemas 2. Tipos de archivos. 3. La organización del archivo. 3.1 Proceso para archivar un documento 4. Sistemas de clasificación, ordenación y codificación. 4.1 Criterios de clasificación del archivo 5. Materiales y equipos de archivo. 5.1 Archivos informáticos 6. Métodos de archivo. 7. Técnicas básicas de gestión de archivos. 7.1 Seguimiento 7.2 Almacenamiento 7.3 Conservación 7.4 Acceso y entrega 7.5 Expurgo 8. Seguridad y confidencialidad 8.1 Normas de seguridad y acceso 8.2 Medidas preventivas 8.3 Confidencialidad</p>	<p>a) Se han identificado los distintos tipos de archivo. b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar. c) Se han indicado los procesos básicos de archivo. d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos. e) Se ha accedido a documentos previamente archivados. f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos. g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos. h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos. i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa. j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.</p>

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página23

UNIDAD DE TRABAJO 5. Documentos básicos en la empresa.

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Conocer el concepto de compraventa.
- Identificar las partes que intervienen en una operación de compraventa y los documentos que se generan.
- Reconocer los tipos de pedidos y los principales elementos de un impreso de pedido.
- Saber cuáles son los tipos de albaranes y los elementos que tienen.
- Identificar los tipos de facturas y los elementos que presentan.
- Cumplimentar los impresos de pedido, los albaranes y las facturas.
- Conocer y saber cumplimentar los libros registro de facturas expedidas y recibidas.
- Conocer y saber interpretar el contenido de las fichas de almacén, producto, proveedores y clientes.



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código:FPB-ADG-AYC

Edición1

Fecha:28-09-2022

Página24

Unidad de trabajo: 5 Documentos básicos en la empresa

Contenido	Criterios de evaluación
<p>1. La operación de compraventa. 2. Los documentos comerciales. 1.1 El pedido 1.2 El albarán 1.3 La factura 3. Los libros de registro. 1.1 Libro registro de facturas expedidas 1.2 Libro de facturas recibidas</p>	<p>a) Se han identificado los distintos tipos de archivo. b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar. c) Se han indicado los procesos básicos de archivo. d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos. e) Se ha accedido a documentos previamente archivados. f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos. g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos. h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos. i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa. j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.</p>

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página25

UNIDAD DE TRABAJO 6. Documentos de la Administración pública y laboral.

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Conocer las principales funciones asignadas al Departamento de Recursos Humanos.
- Identificar en el calendario de trabajo el contenido mínimo incluido en él.
- Reconocer el impreso de una orden de trabajo y distinguir los diferentes conceptos que lo integran.
- Utilizar las expresiones adecuadas para referirte a los conceptos utilizados en un contrato de trabajo.
- Identificar las partes de un recibo de salario.
- Identificar los diferentes niveles de la Administración pública.
- Conocer los trámites que se pueden realizar con la Administración pública.
- Saber realizar trámites habituales con organismos públicos.



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

Unidad de trabajo: 6 Documentos de la Administración pública y laboral

Contenido	Criterios de evaluación
<p>1. El Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>2. Documentos de planificación del personal</p> <p>2.1 Calendario laboral</p> <p>2.2 Órdenes de trabajo</p> <p>3. Documentos de gestión del personal</p> <p>3.1 Ficha de empleado</p> <p>3.2 Control del absentismo</p> <p>4. Documentación laboral vinculante</p> <p>4.1 Contrato de trabajo</p> <p>4.2 Recibo de salarios</p> <p>5. La Administración pública: trámites y documentos</p> <p>5.1 Trámites ante la Administración</p> <p>5.2 Los documentos administrativos</p> <ul style="list-style-type: none">• Documentos de planificación del personal.• Documentos de gestión del personal.• Documentación laboral vinculante.• La Administración pública: trámites y documentos.	<p>a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.</p> <p>b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.</p> <p>c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.</p> <p>d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.</p> <p>e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.</p> <p>f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales administrativos básicos.</p> <p>g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.</p> <p>h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.</p> <p>i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.</p> <p>j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.</p>

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página27

UNIDAD DE TRABAJO 7. La comunicación telefónica.

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Conocer las fases del proceso de comunicación telefónica.
- Reconocer los elementos básicos de un proceso de comunicación telefónica.
- Distinguir los conceptos de expresión verbal y no verbal.
- Identificar los distintos usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos.
- Utilizar las expresiones adecuadas en el proceso de una llamada telefónica.
- Reconocer las funciones que realiza una central telefónica y los diferentes tipos que muestra el mercado.
- Seleccionar el tipo de central telefónica adaptada a tus necesidades.
- Saber utilizar y gestionar los diferentes métodos para buscar el número de teléfono de un abonado que desconocías.
- Conocer cómo realizar una llamada de tipo internacional.



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

Unidad de trabajo: 7 La comunicación telefónica

Contenido	Criterios de evaluación
<p>1. El proceso de comunicación telefónica. 1.1 Concepto y fases 1.2 La correcta atención telefónica 1.3 La expresión verbal 1.4 La expresión no verbal 2. Medios y equipos telefónicos. 2.1 Tipos de teléfonos 2.2 Usos y servicios 3. Centrales o centralitas telefónicas. 3.1 Prestaciones que ofrecen las centralitas 3.2 Ventajas del uso de centralitas 3.3 Tipos de centralitas 4. Pautas de atención telefónica. 4.1 Los componentes de la atención telefónica 4.2 Gestión eficaz del teléfono 4.3 Las barreras en la comunicación telefónica 5. Búsqueda de información telefónica. 6. Llamadas internacionales.</p>	<p>a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía. b) Se han valorado las distintas opciones de centralita telefónica. c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos. d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia el destinatario final. e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada del origen de la misma. f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa. g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz. h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención de las llamadas telefónicas.</p>

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página29

UNIDAD DE TRABAJO 8. Protocolos de la atención telefónica.

OBJETIVOS

Al finalizar esta unidad el alumnado debe ser capaz de:

- Conocer los conceptos de responsabilidad social corporativa y de cultura de empresa.
- Appreciar la importancia de conocer las costumbres y el protocolo de actuación cuando nos encontremos en otros países.
- Distinguir entre comunicación verbal y no verbal.
- Identificar los distintos usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos.
- Aprender el concepto de la confidencialidad y su relevancia en las empresas.
- Identificar la misión, visión y valores de una empresa que los esté aplicando.
- Seleccionar el tipo de central telefónica adaptada a unas necesidades determinadas.
- Investigar acerca de las normas de cortesía y protocolo que se aplican en otros países.
- Reconocer la obligación de guardar confidencialidad y secreto durante la relación laboral.



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

Unidad de trabajo: 8 Protocolos de la atención telefónica

Contenido	Criterios de evaluación
<p>1. La cultura de empresa</p> <p>1.1 Responsabilidad social corporativa (RSC)</p> <p>2. Las comunicaciones en el extranjero</p> <p>3. La comunicación telefónica</p> <p>3.1 Emisión de llamadas</p> <p>3.2 Recepción de llamadas</p> <p>3.3 Interlocutor en espera</p> <p>3.4 Transferencia de llamadas</p> <p>3.5 Situaciones especiales</p> <p>4. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos</p> <p>4.1 Protocolo de actuación</p> <p>4.2 Nota o aviso de llamadas</p> <p>4.3 Mensajes en el contestador</p> <p>5. Control de llamadas</p> <p>6. Normas de seguridad y confidencialidad</p> <ul style="list-style-type: none">▪ La comunicación telefónica.▪ Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.	<p>a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.</p> <p>b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica.</p> <p>c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.</p> <p>d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.</p> <p>e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.</p> <p>f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.</p> <p>g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.</p> <p>h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.</p>

C) METODOLOGÍA DIDÁCTICA

La metodología que voy a aplicar en el aula se dirige a una enseñanza activa, participativa, progresiva, individualizada e integral. Una metodología que convierte al alumnado en agente fundamental de su propio aprendizaje y que fomenta la INTERACCIÓN alumno/a-profesor y alumno/a-alumno/ a con el fin de generar aprendizajes significativos y funcionales, utilizando, siempre que sea posible, experiencias de la vida real y cercanas a los alumnos. Para ello se actuará de la siguiente forma:

1.- Previamente al inicio de la Unidad de Trabajo realizaremos actividades de activación de conocimientos previos, destinadas a averiguar los que puedan tener los alumnos y las alumnas. Para ello utilizaremos pequeños debates o discusiones, preguntas y actividades focales introductorias como entrega de materiales, documentación o cualquier otro.

2.- Cada Unidad de trabajo será brevemente introducida mediante una exposición situacional de la materia en relación con la última sesión de clase, intentando que haya una continuidad en la impartición de los contenidos, así como una relación directa con la realidad del alumno y su entorno económico y sociolaboral.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página31

En la introducción también se señalarán los objetivos que se pretenden, enlazando la materia con las unidades previamente vistas con el fin de que el alumnado tenga una visión global o de conjunto y sepa interrelacionar los contenidos tratados hasta ese momento.

3.- La exposición de los contenidos conceptuales será clara y detallada, aunque no excesivamente prolija. Se fomentará que el estudiantado plantee dudas, vaya utilizando la terminología precisa y adecuada en correspondencia a las Unidades de Trabajo que se traten y que maneje y utilice las herramientas de consulta y aprendizaje necesarias (impresos, instancias, documentación del servicio de correos, etc.). También se entregará material teórico, referencias bibliográficas, Webgrafía o cualesquiera otros datos adicionales siempre que se estime conveniente y con objeto de que amplíe su aprendizaje, conocimientos e información.

4.- Una vez impartidos los conceptos, se realizarán actividades de desarrollo tales como ejercicios prácticos, resúmenes, mapas conceptuales y esquemas que permitan codificar mejor la nueva información y organizarla globalmente de forma tal que posibilite el establecimiento de conexiones. También se realizarán trabajos individuales y/o en equipo y estudio o análisis de casos concretos. Las actividades de desarrollo tendrán por objeto conseguir los objetivos fijados en su dimensión global, partiendo de los conceptos y adentrándose en el dominio de los procedimientos y el fortalecimiento de actitudes que posibiliten a los alumnos el ejercicio profesional. Para la ejecución de algunas de las actividades de desarrollo podrá trabajarse en pequeños grupos y/o podrán establecerse equipos.

5.- En todo momento se impulsará en los alumnos y las alumnas la responsabilidad, la puntualidad, el cumplimiento de las obligaciones que les incumben, el “saber estar”, el respeto, la reflexión, el análisis de datos y hechos y la formación de juicio crítico, la adquisición y profundización de fundamentos teóricos como base de las soluciones de problemas, la capacidad de comunicación y la expresión del propio pensamiento y opinión, mostrando siempre tolerancia y respeto a las opiniones contrarias e igualmente se animará al estudiantado para su participación e intervención activa en el aula y para que aporte, siempre que sea posible, las experiencias que posee y los casos que conoce con el fin de asegurar la relación de actividades de enseñanza aprendizaje con la vida real.

6.- Se fomentará, igualmente, el aprendizaje autónomo en cuanto implica la motivación por querer aprender, saber, investigar, ampliar los conocimientos, poner en práctica nuevos saberes y desarrollar habilidades, todo lo cual permite al estudiante ser autor de su propio proceso cognitivo e incrementa su capacidad de aprender a aprender. A tal fin el alumno deberá realizar ejercicios, actividades y trabajos de investigación o de síntesis en casa, los cuales se estiman constitutivos de actividades de desarrollo o prácticas y serán debidamente consideradas en el proceso de evaluación.

7.- Se potenciará el uso de las nuevas tecnologías como recurso facilitador de modelos, impresos, etc. y como medio de aprendizaje en nuestro módulo, bien para obtener y completar información, bien para proponer y llevar a cabo actividades.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página32

8.- A la hora de evaluar las actividades de los alumnos y las alumnas, determinaremos y aclararemos siempre los objetivos que se pretenden. Sostendremos sus progresos, presentando tareas cada vez más complejas y les ayudaremos a comprender los errores. El error se valorizará como medio para comprender el proceso de aprendizaje del alumno y de la alumna y ayudarles a que lo identifiquen y lo corrijan. En todo momento les haremos tomar conciencia de sus posibilidades, favoreciendo su motivación para estudiar y un autoconcepto positivo.

D) PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS

Los métodos e instrumentos de evaluación de los que me voy a valer son:

1.- Pruebas individuales periódicas objetivas- verdadero/falso, de elección múltiple, completar - o subjetivas – preguntas breves, ensayo, desarrollo de un tema, análisis de casos y resolución de problemas - y de carácter teórico, práctico o teórico- práctico. Su objeto es comprobar que el alumno conoce suficientemente los contenidos que se consideran mínimos.

Por regla general las pruebas objetivas se llevarán a cabo mediante exámenes escritos, si bien en aquellas secciones o partes de materia en que resulte conveniente, podrán realizarse pruebas prácticas en las que el/la estudiante demuestre sus competencias y destrezas en el dominio del sistema operativo, programa y teclado de que se trate y pruebas orales que sirvan para acreditar su competencia en comunicación oral, escucha activa, asertividad, habilidades sociales y protocolo empresarial y que demuestren , en definitiva, la puesta en práctica de las diversas técnicas estudiadas

2.- Cuaderno/s del alumno/a y dossier de apuntes, trabajos, informes, documentación, etc. Servirán para verificar el trabajo personal del alumno/a en clase a través de las actividades de desarrollo y las prácticas.

3.- Observación directa y sistemática y registro de la misma a través de la correspondiente ficha de registro de actitudes. Permite obtener información sobre los procesos utilizados por el alumno en su aprendizaje y también permite evaluar comportamientos, valores, actitudes, nivel de integración, etc.

E) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación del módulo se realizará de forma continua por unidades. Cada unidad didáctica tendrá una nota numérica entre 0 y 10 y se superará cuando sea igual o superior a 5. La calificación de cada unidad didáctica se efectuará teniendo en cuenta los siguientes porcentajes:

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA		
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022
			Página33

1.-**Pruebas** objetivas–verdadero/falso, elección múltiple- o **exámenes**, bien de preguntas breves o de desarrollo de una o varias cuestiones y de tipo teórico, práctico o teórico-práctico: Supondrán el **45% de la nota**.

2.- Trabajo personal del alumno a través de las **actividades de desarrollo y prácticas**, que habrán que dado recogidas-además de por los medios y/o soportes informáticos que procedan- documentalmente en el/los **cuaderno/s** del alumno/a y en el **dossier** de apuntes, trabajos, informes, documentación. Supondrán el **45% de la nota**.

Se tendrá en cuenta las faltas/retrasos del alumnado a lo largo de cada trimestre penalizando la nota en base a los criterios que a continuación se especifican:

FALTAS/RETRASOS DEL ALUMNADO	COEFICIENTE DE REDUCCIÓN
Entre el 10% y el 15% de faltas/retrasos	La nota se multiplicará por 0,7
Entre el 15% y el 20% de faltas/retrasos	La nota se multiplicará por 0,6
Más del 20% de faltas	La nota se multiplicará por 0,5

Aclaración: se considerarán solo aquellas faltas y retrasos que no se hayan justificado por motivos médicos o de ingreso hospitalario con sus correspondientes certificados médicos.

3.- **Registro sistemático del comportamiento. 10% de la nota.** Se tendrán en cuenta diferentes ítems o aspectos como:

- Asistencia a Clase
- Autonomía y responsabilidad en el trabajo: Respetar las normas de clase, los equipos y materiales de trabajo del aula y del centro y realizar los trabajos encomendados
- Identidad y madurez tanto personal como profesional y adaptación a nuevas situaciones: actitudes y comportamientos en el proceso de enseñanza-aprendizaje y habilidades sociales
- Colaboración con compañeros y docentes: Realización del trabajo propuesto en el aula, participación en clase y respeto a la docente y a los compañeros y a las opiniones y trabajos de los demás, evitación de disrupciones, comportamiento y compostura en el aula
- Implicación, disposición e interés del alumnado en la realización de las actividades de enseñanza aprendizaje: tiempo y forma

Este criterio se verá penalizado, por las posibles amonestaciones que el alumnado pueda haber recibido durante cada trimestre, mediante los siguientes estándares:

AMONESTACIONES RECIBIDAS	COEFICIENTE DE REDUCCIÓN
1 parte en la asignatura/módulo	La nota se multiplicará por 0,7
2 partes en la asignatura/módulo	La nota se multiplicará por 0,5
3 partes o más	Tendrán un cero en este apartado

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA			
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN				
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página34

Trimestralmente se calculará una nota que se plasmará en el boletín de evaluación. La nota de la evaluación será la suma resultante de aplicar a la media aritmética de todas las unidades de tal periodo (media de las pruebas objetivas + media de las actividades y prácticas + el comportamiento) y, redondeada al número entero, siempre y cuando todas las unidades estén aprobadas. En caso contrario la nota será de 4 o la nota promedio si ésta es menor.

La calificación positiva del módulo se producirá, conforme al o ante dicho en el párrafo precedente, con una nota igual o superior a 5 en todas las unidades didácticas, lo cual permitirá promocionar. La nota final del módulo vendrá expresada por la nota numérica entre 1 y 10.

Para poder promocionar será absolutamente imprescindible:

1.-Que el/la estudiante, conforme a lo indicado en el párrafo anterior, tenga una nota igual o superior a 5 en todas las unidades didácticas.

2.-Que el alumno presente todas las prácticas, ejercicios, actividades de desarrollo o cuales quiera otros realizados en el aula o en comedidos.

ACLARACIONES IMPORTANTES. -

- *Si el profesor ve a un alumno copiando durante un examen calificará ese examen con un cero.*
- *Para mediar será necesario un 4 como nota mínima en cada parte, así como en cada examen o trabajo.*
- *Los trabajos entregados fuera del plazo establecido, serán calificados con un 5 como nota máxima siempre y cuando el trabajo sea apto para aprobar.*
- *Quedará a criterio del profesor la repetición de un examen en caso de que el alumno no asista el día programado (si considera que está debidamente justificada la ausencia y no se repite de manera sistemática) En el caso de que pueda hacer el examen lo realizará el primer día en el que se incorpore a clase.*
- *Complementando al punto anterior, para la repetición de un examen se deberá presentar justificante médico.*

F) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA LOS ALUMNOS PENDIENTES

Antes de finalizar cada evaluación se realizarán las oportunas pruebas de recuperación para aquellos alumnos/as que no vayan a superar dicha evaluación. Las pruebas de recuperación, centradas en los mínimos exigibles, también consistirán asimismo en exámenes y/o pruebas objetivas así como las actividades y prácticas, siguiendo los mismos criterios de calificación del apartado anterior. Para aquellos alumnos/as que, pese a esta primera actividad de recuperación, no aprueben la evaluación, se les introducirá el correspondiente apoyo para que, antes de la evaluación final, recuperen aquellas evaluaciones y unidades didácticas que mantengan todavía pendientes.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página35

Los alumnos con el módulo pendiente en la evaluación final de abril dispondrán de actividades de recuperación que serán debidamente secuenciadas y revisadas por el/la docente en las clases de repaso oportunas en aras a facilitar y promover la recuperación en junio de las UD que estén pendientes de superación.

EVALUACIÓN FINAL

En la convocatoria final el alumno/a que haya perdido la opción de evaluación continua deberá de presentarse con toda la asignatura a la misma, y en el caso de aquellos alumnos/as que no hayas superado alguna evaluación deberán de presentarse con la misma.

EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

Aquellos alumnos/as que no superen todas las asignaturas/módulos en la evaluación final ordinaria, deberán presentarse a la extraordinaria. A dichos alumnos se le entregarán un calendario nuevo para las semanas de clases de recuperación que deberán cumplir.

- Si los alumnos asisten a todas las clases de recuperación sólo se presentarán de aquellas partes de la asignatura que tenga pendiente.
- Si los alumnos no asistieran a dichas clases, el examen de recuperación versará sobre todos los contenidos del curso.

G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS DE USO DE LOS ALUMNOS

Los recursos de que dispone el aula donde se imparten las clases al grupo son los siguientes: medios informáticos, mesas de oficina, archivadores, estanterías, una pizarra.

Los medios informáticos se componen de 15 ordenadores para uso de los alumnos, un ordenador para uso del profesor y una impresora para uso del profesor. Están instalados los siguientes Sistemas operativos y programas.

Windows-

Office 2013

Mecasoft-Pro 5.0

Antivirus Panda. Congelador.

Cada alumno deberá aportar los materiales y útiles básicos que utilizará a diario, tal como folios o papel y especialmente un pen drive o memoria USB, esencial para poder realizar las actividades relativas al módulo de Grabación de Datos y guardar en soporte informático todas las prácticas de clase realizadas tanto en dicho módulo como en otros, especialmente en los temas de hojas de cálculo Excel, procesador de textos y bases de datos.

Para las exposiciones teóricas se hará uso de pizarra convencional y del cañón de video y ordenador.

Bibliografía básica:

-Apuntes y fotocopias elaboradas por el profesor.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página36

- Libro de texto del módulo. Ed. Editex.

Otras herramientas:

- Artículos de prensa y de revistas especializadas.
- Revistas y artículos seleccionados de blogs académicos.

El docente podrá recomendar cuanta bibliografía y webgrafía estime oportuna para que el alumno amplíe y profundice conocimientos y también podrá utilizar todo tipo de recursos y materiales que permitan el dominio de los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales que se deriven de este módulo.

H) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES QUE SE PRETENDEN REALIZAR DESDE EL DEPARTAMENTO

Información en el Departamento de Orientación.

D) MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LOS ALUMNOS QUE LAS PRECISEN

En el proceso de enseñanza-aprendizaje facilitaremos la adaptación de todo tipo de alumnado y encaminaremos nuestra actuación a lograr que todos los alumnos puedan alcanzar los resultados de aprendizaje y capacidades y unidades de competencia relativos a este módulo. Para ello:

- Dispondremos ejercicios con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado.
- Realizaremos ejercicios en pequeños grupos para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos.
- Adecuaremos los tiempos en la realización de actividades.
- Las actividades deberán tener una graduación en intervalos de dificultad menor que las actividades desarrolladas en el aula cuando se observen dificultades cognitivas en el aprendizaje. Cuando haya existido una falta de trabajo por parte del alumno se podrán proponer actividades similares a las ya realizadas
- Estableceremos ejercicios de refuerzo para aquellos alumnos que en una evaluación no hayan obtenido resultado positivo o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código:FPB-ADG-AYC	Edición1	Fecha:28-09-2022	Página37

- Ejercicios de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos o con una mayor destreza en la realización de determinadas actividades.

En todo momento se fomentará entre los alumnos una actitud de respeto hacia las diferencias que presenten unos respecto a otros.

Asimismo se adoptarán cuantas medidas sean necesarias para facilitar al máximo el correcto seguimiento de las clases y realización de las actividades de aula por cualquier alumno que pudiera presentar limitaciones o cualquier grado de discapacidad sensorial, física o motora.

J) OTROS

Plan de Contingencia

Durante un período de ausencia del profesor, con el objetivo de completar o complementar los conocimientos relacionados con este módulo y dependiendo de la ubicación en el calendario escolar del período de ausencia, se planteará a los alumnos los siguientes trabajos a realizar y su entrega al profesor titular o sustituto cuando éste se incorpore:

- 1.- Ejercicios prácticos o lecciones del programa Megasoft, o, en su caso, ejercicios de operatoria de teclados para realizar en el programa procesador de textos. Realización de las distintas unidades de aprendizaje por niveles.
- 2.- Dictados por el/la docente de guardia o sustituto/a sobre el tema que considere. (Deberá desactivarse la opción de corrección del procesador de textos)
- 3.- Copia de textos facilitados por el/la docente de guardia o sustituto/a en el tiempo por él establecido (No será preciso seguir el formato establecido del texto, pero, al igual que en el guión precedente, y con objeto de comprobar el avance en el dominio de la técnica mecanográfica, deberá desactivarse la opción de corrección del procesador de textos)

Mecanismos de seguimiento y valoración.

Con respecto al seguimiento y valoración de las programaciones, se tienen previstos los siguientes mecanismos:

- En la hoja correspondiente al seguimiento de las programaciones se realizará mensualmente, se ponen los contenidos impartidos y si ha habido alguna desviación con respecto a los contenidos inicialmente programados. En caso de haber alguna desviación, se propone la manera de solucionarlo.
- Las conclusiones del equipo educativo en la sesión de evaluación inicial.
- Las indicaciones del equipo educativo en las sesiones de evaluación ordinaria.
- Las observaciones que pudiera hacer el tutor en los equipos educativos.
- Las observaciones que pueda hacer el grupo.
- Las propuestas del propio profesor.

Con estos mecanismos se obtendrán las conclusiones que den lugar a las modificaciones a realizar en la programación de este módulo para el curso siguiente y que se incluirán en la Memoria Final de curso del Departamento.