
	<b>PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL AYUDANTE ADMINISTRATIVO</b>			
	<b>MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>PCPI-ADG-OBC</b>	Edición 0	Fecha: 10-10-2013	Página 1 de 20

## ÍNDICE

<b>A) OBJETIVOS (CAPACIDADES TERMINALES), CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>B) DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS.....</b>	<b>7</b>
<b>C) METODOLOGÍA DIDÁCTICA.....</b>	<b>13</b>
<b>D) PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS.....</b>	<b>15</b>
<b>E) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....</b>	<b>16</b>
<b>F) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA LOS ALUMNOS PENDIENTES.....</b>	<b>17</b>
<b>G) MATERIALES, RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR , INCLUIDOS LOS LIBROS PARA LOS ALUMNOS.....</b>	<b>17</b>
<b>H) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES QUE SE PRETENDEN REALIZAR DESDE EL DEPARTAMENTO.....</b>	<b>18</b>
<b>I) MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y LAS ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LOS ALUMNOS QUE LAS PRECISEN.....</b>	<b>19</b>
<b>J) OTROS.....</b>	<b>19</b>

	<b>PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL AYUDANTE ADMINISTRATIVO</b>			
	<b>MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>PCPI-ADG-OBC</b>	Edición 0	Fecha: 10-10-2013	Página 2 de 20

## A) OBJETIVOS (CAPACIDADES TERMINALES), CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Esta programación didáctica se elabora a partir de:

La Orden de 25 de junio de 2008, del Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón, por la que se regulan los Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI) en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón (BOA 11.07.2008).


La Orden de 30 de junio de 2008, de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se aprueba el perfil profesional y el currículo de los módulos específicos del programa de cualificación profesional inicial de Ayudante Administrativo de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Los objetivos se expresan en términos de competencias o capacidades terminales o Resultados de Aprendizaje, los cuales enuncian los resultados que deben ser alcanzados por el alumnado a la finalización del curso. Las competencias se asocian a las diferentes unidades didácticas o de trabajo impartidos durante el curso.

La **COMPETENCIA GENERAL** del perfil profesional de Ayudante Administrativo consiste en **reproducir y transmitir información así como distribuir la documentación requerida en las tareas administrativas y de gestión**, internas y externas, tanto en empresas públicas como privadas, realizando también en éstas los **trámites elementales de verificación, archivo de datos y documentos a requerimiento de un técnico de nivel superior de forma eficaz, de conformidad a instrucciones o procedimientos establecidos y respetando la normativa vigente en materia de confidencialidad de datos.**

El módulo de Operaciones Básicas de Comunicación- E011- lleva asociada la siguiente **unidad de competencia** para su acreditación:

**UC0970\_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.**

	<b>PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL</b> <b>AYUDANTE ADMINISTRATIVO</b>			
	<b>MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>PCPI-ADG-OBC</b>	Edición 0	Fecha: 10-10-2013	Página 3 de 20

Las **COMPETENCIAS PROCESADORFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES** del perfil profesional más asociadas a este módulo son:


- ❖ Confeccionar documentos de comunicación, con medios convencionales o informáticos, para su ubicación en soportes informáticos, siguiendo las instrucciones recibidas.
- ❖ Mantener comunicaciones interpersonales de forma directa, clara y precisa, solicitando las aclaraciones necesarias, y aceptando las críticas de forma serena, y con actitud constructiva, que hagan eficaz la actividad profesional, y salvaguardando la imagen corporativa de la organización.
- ❖ Realizar y reproducir documentos en formato digital o en papel, garantizando su calidad óptima, para su presentación o archivo.
- ❖ Participar activamente en el grupo de trabajo, contribuyendo al buen desarrollo de las relaciones personales y profesionales, para fomentar el trabajo en equipo.
- ❖ Mantener hábitos de puntualidad, responsabilidad, orden y pulcritud a lo largo de su actividad.
- ❖ Demostrar una actitud abierta y correcta hacia otras personas, expresando la propia opinión evitando ofensas.
- ❖ Mantener una actitud humilde, que favorezca el aprendizaje individual y colectivo.

Los **resultados de aprendizaje** se enumeran a continuación:

**1.- Aplica técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentación de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o informáticos.**

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado diferentes características del lenguaje en la redacción de textos o mensajes breves.
- b) Se ha aplicado las normas ortográficas en la redacción de textos
- c) Se han identificado los medios y herramientas usadas en la elaboración de avisos, rótulos u otros documentos de información.
- d) Se han distinguido impresos o formularios de comunicaciones atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.
- e) A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica:
  - \*Se han redactado textos sencillos para su incorporación a avisos, rótulos, notas y documentos tipo habituales en oficinas y organizaciones públicas y privadas, sin faltas de ortografía, con léxico adecuado y presentados en el formato correcto.
- f) En un supuesto práctico de simulación, convenientemente caracterizado, de diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a organizaciones o instituciones, públicas o privadas, y utilizando los instrumentos de escritura manuales o informáticos:


	<b>PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL</b> <b>AYUDANTE ADMINISTRATIVO</b>			
	<b>MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>PCPI-ADG-OBC</b>	Edición 0	Fecha: 10-10-2013	Página 4 de 20

- \* Se han aplicado las técnicas de comunicación escrita y rotulación, en función del tipo de comunicación.
- \* Se ha redactado el texto básico del documento, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias, correctamente.
- \* Se ha seleccionado la tipología de la letra y texto que más se adecua al tipo de mensaje a transmitir, o documento a rotular.
- \* Se han adaptado los formatos escritos al tamaño del documento.
- \* Se ha adaptado el lenguaje utilizado en las comunicaciones al destinatario y al tipo de mensaje.
- \* Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición, con rigurosidad en la elaboración de las comunicaciones escritas propuestas

**2.- Aplica técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.**

Criterios de evaluación:

- 1.- Se ha diferenciado entre información y comunicación, detallando los elementos que intervienen.
- 2.- Se han identificado las distintas técnicas de comunicación oral.
- 3.- Se han reconocido los elementos que intervienen en la comunicación verbal y no verbal.
- 4.- Distingue entre asertividad, empatía y escucha activa en los procesos de comunicación oral.
- 5.- Se ha identificado la escucha activa utilizando los diferentes tipos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.
- 6.- Reconoce las conductas asertivas, pasivas y agresivas.
- 7.- Aplica pautas de comportamiento asertivo y empático en los procesos de comunicación.
- 7.- Refiere los conflictos más habituales en el entorno de trabajo.
- 8.- En un conflicto laboral es capaz de identificar y manejar las técnicas adecuadas de negociación y de aplicar medidas para su solución pacífica.
- 9.- Aplica el concepto de equipo en las actividades de apoyo administrativo.
- 10.- Utiliza y observa las reglas de protocolo empresarial en los procesos de comunicación.
- 11.- A partir del desarrollo de casos debidamente caracterizados, de situaciones de trabajo, en los que se experimenten diferentes formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades y otras alteraciones en la comunicación interpersonal:
  - \* Se han identificado en cada caso, las causas específicas que han dado lugar a los problemas de comunicación, por ejemplo: ruidos externos que interfieren en la comunicación, problemas auditivos en algún interlocutor, vocabulario inadecuado a las características de los interlocutores, etc.

	<b>PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL</b> <b>AYUDANTE ADMINISTRATIVO</b>			
	<b>MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>PCPI-ADG-OBC</b>	Edición 0	Fecha: 10-10-2013	Página 5 de 20

\* Se ha trabajado con situaciones de comunicación interpersonal que se pueden producir en el puesto de trabajo para identificar, explicar, discriminar, observar y evaluar las mismas, por ejemplo: conversaciones telefónicas, cartas comerciales y comunicados, etc.

### **3.- Aplica pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en grupos de trabajo, utilizándolas en función de diferentes situaciones profesionales relacionadas con las actividades de apoyo administrativo.**


Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido algunos de los estilos de respuesta en la interacción verbal.
- b) Se han identificado algunas técnicas de asertividad.
- c) En diferentes casos, debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal, en las actividades de apoyo administrativo, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo donde:
  - \* Se han expresado opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo.
  - \* Se han dado respuestas negativas o de rechazo a una demanda o petición concreta de otro miembro.
  - \* Se han realizado peticiones o solicitado aclaraciones e información a un miembro del supuesto grupo de trabajo, y/o instrucciones al responsable directo.
  - \* Se han expresado críticas a otros miembros de un supuesto grupo de trabajo, relacionadas con la actividad profesional.
  - \* Se han recibido críticas de un supuesto miembro del grupo de trabajo, mostrando signos de comportamiento positivo.
  - \* Se han defendido opiniones ante un supuesto grupo de trabajo, que no comparte el punto de vista propio.

### **4.- Aplica pautas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en la actuación profesional, teniendo en cuenta diferentes comportamientos y sus posibles consecuencias.**

Criterios de evaluación

- a) Se han identificado los conflictos más habituales en el entorno de trabajo, con personas internas o externas a la organización.
- b) Se han identificado las causas más habituales de los conflictos en entornos de trabajo.
- c) Se han descrito las pautas de comportamiento verbal y no verbal que ponen de manifiesto el control sobre las propias emociones.
- d) Se ha valorado la importancia de la actuación personal en el tratamiento de situaciones de conflicto, y las consecuencias en función de diferentes tipos de comportamiento.
- e) En casos prácticos, a través de simulaciones operativas y juego de rol, convenientemente caracterizados, en los que se proponen relaciones y roles determinados en situaciones de conflicto en el entorno de trabajo:

	<b>PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL</b> <b>AYUDANTE ADMINISTRATIVO</b>			
	<b>MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>PCPI-ADG-OBC</b>	Edición 0	Fecha: 10-10-2013	Página 6 de 20


- \* Se han identificado los tipos de conflicto y sus posibles causas.
- \* Se han propuesto pautas de actuación para el tratamiento de las situaciones de conflicto identificadas, y las condiciones más adecuadas para intervenir, en función de la técnica para afrontar los conflictos.
- \* Se ha actuado aplicando las pautas definidas: Identificando el momento adecuado para intervenir-cuando la tensión se ha rebajado-, utilizando comportamientos de escucha atenta, expresiones de empatía, respeto y tolerancia ante las discrepancias, opiniones, argumentaciones y actuaciones de los demás.
- \* Se ha presentado clara y ordenadamente, y de acuerdo con las pautas básicas de control emocional, su punto de vista, siendo objetivo, y separando, en todo momento, la persona del problema.
- \* Se ha indagado a través de preguntas, y con expresiones empáticas, posibles alternativas y hacer propuestas aceptables para su solución.
- \* Se ha revisado la propia actuación, identificando fallos, mejoras y prioridades.
- \* Se ha identificado, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.

#### **5.- Transmite información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo.**

##### **Criterios de evaluación:**

- a) Se ha identificado el protocolo de comunicación habitual en una organización para transmitir la información oral, conjugando los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación.
- b) Se ha descrito la forma y actitud adecuada en la transmisión y recepción de información operativa y de imagen corporativa.
- c) En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, a través de situaciones simuladas de transmisión y recepción de información operativa:
  - \* Se ha identificado con precisión al interlocutor y el objeto de la comunicación.
  - \* Se han aplicado las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección.
  - \* Se ha identificado, como miembro de la organización, mostrando una imagen positiva, aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.
  - \* Se ha ajustado de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de interlocutor.
  - \* Se han transmitido los mensajes, con precisión, cortesía y respeto, asegurando la comprensión del interlocutor.
  - \* Se ha valorado el proceso para corregir los errores en actuaciones futuras.

#### **6.- Utiliza técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo.**

	<b>PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL</b> <b>AYUDANTE ADMINISTRATIVO</b>			
	<b>MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>PCPI-ADG-OBC</b>	Edición 0	Fecha: 10-10-2013	Página 7 de 20

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las técnicas básicas de comunicación telefónica.
- b) Se han distinguido los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de la llamada.
- c) Se ha diferenciado y manejado las funciones básicas de los distintos equipos de telefonía.
- d) En supuestos prácticos de simulación, debidamente caracterizados, de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo:
  - \* Se ha iniciado una conversación telefónica o telemática.
  - \* Se ha proyectado la imagen corporativa.
  - \* Se ha identificado al emisor y al receptor de la comunicación.
  - \* Se han utilizado tratamientos adecuados en función del tipo de interlocutor.
  - \* Se ha solicitado y/o proporcionado información.
  - \* Se ha recogido y/o transmitido los mensajes telefónicos con precisión.
  - \* Se han gestionado llamadas de manera simultánea.
  - \* Se ha finalizado una conversación telefónica aplicando protocolos propuestos.

## B) DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS.

Los **módulos específicos** del PCPI-ADG101

E010. Técnicas administrativas básicas de oficina (**TABO**),

E011. Operaciones básicas de comunicación (**OBC**),

E012. Reproducción y archivo (**RA**)

E013. Grabación de Datos (**GD**)

E014. Formación en Centros de Trabajo (**FCT**),

son impartidos por Fernando Salas Bernalte, Profesor Técnico de Formación Profesional de la especialidad de Procesos de Gestión Administrativa con destino en el IES Bajo Aragón de Alcañiz.

La asignación horaria semanal para el módulo E012, de Reproducción y archivo, al igual que el módulo de Operaciones básicas de comunicación, es de 3 horas. Los módulos de Técnicas administrativas básicas de oficina y Grabación de datos tienen atribuidas respectivamente 5 y 4 horas semanales, tal y como se detalla en el cuadro inserto a continuación.

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8:50 a 9:40	<i>TUTORIA</i>	RA	TABO		
9:45 a 10:35		TABO	RA	GD	GD
10:40 a 11:30		OBC		OBC	TABO
12:00 a 12:50	OBC		GD	TABO	RA
12:55 a 13:45	TABO				
13:50 a 14:40		GD			

El periodo de formación en centros de trabajo FCT comenzará a principios del mes de mayo.

### **Contenidos básicos del módulo E011: Duración 70 horas**

Elaboración de comunicaciones escritas breves.

- Documentos de información interna: Avisos, rótulos y otros.
- Normas ortográficas para la redacción de textos.
- Selección de tipologías de letras y texto para mensajes breves: Tipografía, fuente, trazado.
- Rotulación de textos y letras: Modelos estándar de papel, instrumentos de rotulación, técnicas básicas.

Procesos de comunicación efectiva en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información.

- Información y comunicación: Concepto, elementos y características.
- Tipos de comunicación: Verbal, no verbal y para verbal.
- La comunicación en la realización de actividades de recepción y transmisión de información: Identificación de dificultades, barreras y soluciones.
- Escucha empática y efectiva: Actitudes, comportamientos y señales de escucha.
- Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo, el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos.
- Técnicas de asertividad: Disco rayado, banco de nieblas, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, etc.

Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales.

- Características e identificación.
- Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo: Conflictos relacionados con la tarea, y conflictos del ámbito de las relaciones.
- Control emocional: Comportamientos y señales básicas.
- Pautas de la actuación personal ante conflictos. El conflicto como oportunidad de cambio.

Comunicación presencial.





**PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL  
AYUDANTE ADMINISTRATIVO**

**MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE  
COMUNICACIÓN**

PROGRAMACIÓN Código: **PCPI-ADG-OBC** Edición 0 Fecha: 10-10-2013 Página 9 de 20

- La comunicación oral: concepto, técnicas básicas y habilidades sociales.
- Comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial: Habilidades, signos y señales.
- Protocolos de tratamientos adecuados.
- Componentes de la atención telefónica: Voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa y otros.

Comunicación telefónica y telemática.

- Medios y equipos telefónicos y telemáticos: Tipos y usos más habituales.
- Funciones básicas de los equipos de telefonía.
- Comunicación telefónica y telemática.

**Unidades didácticas propuestas para el módulo E011:**

<b>Unidad de trabajo</b>	<b>Tiempo: Sesiones lectivas</b>
Unidad 1: Funciones básicas del procesador de textos	25
Unidad 2: Elaboración de comunicaciones escritas breves.	16
Unidad 3: Procesos de comunicación presencial socio-profesional.	17
Unidad 4: Comunicación telefónica y telemática	12
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>

**Distribución de las unidades didácticas:**

- 1ª Evaluación: Unidades 1.
- 2ª Evaluación: Unidades 2
- 3ª Evaluación: Unidades 3 y 4

**Desarrollo de las distintas unidades didácticas: Temporalización, contenidos y criterios de evaluación**

<b>UNIDAD 1: EL PROCESADOR DE TEXTOS</b>	
<b>TIEMPO ESTIMADO: 25 SESIONES:</b>	
<b>CONTENIDOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
1.- El procesador de textos. 2.- Funciones básicas del procesador de textos. 3.- Trabajar con Word * Modo de vista, barras de herramientas y Zoom	1.- Se han identificado las funciones y utilidades básicas del procesador de textos. 2.- Se han configurado las distintas páginas de documentos conforme a los modelos facilitados y siguiendo las instrucciones propuestas.



**PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL  
AYUDANTE ADMINISTRATIVO**

**MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE  
COMUNICACIÓN**

PROGRAMACIÓN	Código: <b>PCPI-ADG-OBC</b>	Edición 0	Fecha: 10-10-2013	Página 10 de 20
--------------	-----------------------------	-----------	-------------------	-----------------

<p>* <b>Menú Archivo: Nuevo, guardar, guardar como, configurar página, imprimir.</b></p> <p>* <b>Formato del documento: Fuente, párrafo, numeración y viñetas,</b> columnas, bordes y sombreado.</p> <p>* <b>Escribir y editar: Deshacer y repetir escritura, seleccionar, copiar, mover, buscar y reemplazar.</b></p> <p>* Ver: Encabezado y pie de página.</p> <p>* Insertar: Imágenes, gráficos y otras utilidades.</p> <p>* Tablas.</p> <p>* Herramientas: <b>Ortografía y gramática,</b> contar palabras, proteger documento.</p> <p>4.- <b>Normas de seguridad.</b></p>	<p>3.- Se han copiado los documentos tipo con la destreza adecuada, aplicando formatos y estilos de texto.</p> <p>4.- Se ha realizado la corrección de los documentos aplicando reglas ortográficas y gramaticales.</p> <p>5.- Se han guardado convenientemente los documentos, asignándoles un nombre para su posterior acceso.</p> <p>6.- Se han establecido contraseñas de seguridad para salvaguardar el contenido y apertura de los documentos.</p>
---	--

**UNIDAD 2: ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS BREVES**

**TIEMPO ESTIMADO: 16 SESIONES**

CONTENIDOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1.- <b>Redacción de textos y mensaje breves</b></p> <p>* <b>Lenguaje y elementos lingüísticos.</b></p> <p>* <b>Elementos de la comunicación.</b></p> <p>* <b>Funciones del lenguaje.</b></p> <p>* <b>Normas básicas en la redacción de textos comerciales.</b></p> <p>2.- Selección de tipologías de letras y texto.</p> <p>3.- <b>Rotulación de textos y letras: instrumentos y técnicas básicas.</b></p> <p>* <b>Los colores: su significado y efectos sobre las personas.</b></p> <p>* <b>Instrumentos de rotulación.</b></p> <p>* <b>Técnicas de rotulación.</b></p> <p>4.- Condiciones de trabajo óptimas en la rotulación.</p> <p>5.- Documentos de información interna</p> <p>* Rótulos.</p> <p>* Carteles.</p> <p>* Cuadros.</p> <p>* Avisos.</p> <p>* Memorando o nota interna</p> <p>* Invitación.</p> <p>* Saluda.</p>	<p>1.- Se ha identificado diferentes características del lenguaje en la redacción de textos o mensajes breves.</p> <p>2.- Se ha aplicado las normas ortográficas en la redacción de textos</p> <p>3.- Se han identificado los medios y herramientas usadas en la elaboración de avisos, rótulos u otros documentos de información.</p> <p>4.- Se han distinguido impresos o formularios de comunicaciones atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.</p> <p>5.- A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica:</p> <p>* Se han redactado textos sencillos para su incorporación a avisos, rótulos, notas y documentos tipo habituales en oficinas y organizaciones públicas y privadas, sin faltas de ortografía, con léxico adecuado y presentados en el formato correcto.</p> <p>6.- En un supuesto práctico de simulación, convenientemente caracterizado, de diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a organizaciones o instituciones, públicas o privadas, y utilizando los instrumentos de escritura manuales o informáticos:</p> <p>* Se han aplicado las técnicas de comunicación escrita y rotulación, en función del tipo de comunicación.</p> <p>* Se ha redactado el texto básico del</p>



**PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL  
AYUDANTE ADMINISTRATIVO**

**MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE  
COMUNICACIÓN**

PROGRAMACIÓN

Código: PCPI-ADG-OBC

Edición 0

Fecha: 10-10-2013

Página 11 de 20

	<p>documento, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias, correctamente.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Se ha seleccionado la tipología de la letra y texto que más se adecua al tipo de mensaje a transmitir, o documento a rotular.</li><li>* Se han adaptado los formatos escritos al tamaño del documento.</li><li>* Se ha adaptado el lenguaje utilizado en las comunicaciones al destinatario y al tipo de mensaje.</li><li>* Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición, con rigurosidad en la elaboración de las comunicaciones escritas propuestas</li></ul>
--	--

**UNIDAD 3: PROCESO DE COMUNICACIÓN PRESENCIAL SOCIO-PROFESIONAL**

**TEMPORALIZACIÓN: 17 SESIONES**

<b>CONTENIDOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p>1.- <b>La comunicación oral: Concepto, etapas, elementos y técnicas básicas de comunicación oral.</b></p> <p>2.- Comunicación verbal y no verbal.</p> <p>3.- <b>Habilidades sociales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Escucha activa</li><li>* Asertividad.</li><li>* Empatía</li></ul> <p>4.- <b>Conflictos en las relaciones de trabajo: Tipos, causas, etapas en el desarrollo de un conflicto y medidas de solución pacífica de los conflictos.</b></p> <p>5.- <b>Trabajo en equipo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Concepto</li><li>* Ventajas del trabajo en equipo.</li><li>* Elementos del equipo de trabajo.</li><li>* Relaciones en los equipos de trabajo.</li><li>* Roles en los equipos de trabajo.</li><li>* Integración en un equipo de trabajo</li><li>* Valores ético-personales y profesionales del equipo de trabajo.</li></ul> <p>6.- Diferencias entre Grupo de Trabajo y Equipo de trabajo.</p> <p>7.- Reglas de protocolo empresarial.</p>	<p>1.- Se ha diferenciado entre información y comunicación, detallando los elementos que intervienen.</p> <p>2.- Se han identificado las distintas técnicas de comunicación oral.</p> <p>3.- Se han reconocido los elementos que intervienen en la comunicación verbal y no verbal.</p> <p>4.- Distingue entre asertividad, empatía y escucha activa en los procesos de comunicación oral.</p> <p>5.- Se ha identificado la escucha activa utilizando los diferentes tipos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.</p> <p>6.- Reconoce las conductas asertivas, pasivas y agresivas.</p> <p>7.- Aplica pautas de comportamiento asertivo y empático en los procesos de comunicación.</p> <p>7.- Refiere los conflictos más habituales en el entorno de trabajo.</p> <p>8.- En un conflicto laboral es capaz de identificar y manejar las técnicas adecuadas de negociación y de aplicar medidas para su solución pacífica.</p> <p>9.- Aplica el concepto de equipo en las actividades de apoyo administrativo.</p> <p>10.- Utiliza y observa las reglas de protocolo empresarial en los procesos de comunicación.</p> <p>11.- A partir del desarrollo de casos debidamente</p>



**PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL  
AYUDANTE ADMINISTRATIVO**

**MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE  
COMUNICACIÓN**

PROGRAMACIÓN

Código: **PCPI-ADG-OBC**

Edición 0

Fecha: 10-10-2013

Página 12 de 20

	<p>caracterizados, de situaciones de trabajo, en los que se experimenten diferentes formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades y otras alteraciones en la comunicación interpersonal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Se han identificado en cada caso, las causas específicas que han dado lugar a los problemas de comunicación, por ejemplo: ruidos externos que interfieren en la comunicación, problemas auditivos en algún interlocutor, vocabulario inadecuado a las características de los interlocutores, etc.</li> <li>* Se ha trabajado con situaciones de comunicación interpersonal que se pueden producir en el puesto de trabajo para identificar, explicar, discriminar, observar y evaluar las mismas, por ejemplo: conversaciones telefónicas, cartas comerciales y comunicados, etc.</li> </ul>
--	---

**UNIDAD 4: COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA**

**TEMPORALIZACIÓN: 12 SESIONES:**

<b>CONTENIDOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>
<p>1.- El proceso de comunicación telefónica y telemática.            2.- Medios y equipos telefónicos.            3.- Componentes de la atención telefónica.            4.- Protocolos de tratamiento.            5.- Modelos básicos de comunicación telefónica y telemática.            6.- Barreras y dificultades en la transmisión de información.            7.- Recogida y transmisión de mensajes.            8.- El correo electrónico: gestión y normas de buen uso o “netiquette”</p>	<p>1.-Se han identificado las técnicas básicas de comunicación telefónica.            2.- Se han distinguido los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de la llamada.            3.-Se ha diferenciado y manejado las funciones básicas de los distintos equipos de telefonía.            4.-En supuestos prácticos de simulación, debidamente caracterizados, de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo:            *Se ha iniciado una conversación telefónica o telemática            *Se ha proyectado la imagen corporativa.            *Se ha identificado al emisor y al receptor de la comunicación.            *Se han utilizado tratamientos adecuados en función del tipo de interlocutor.            *Se ha solicitado y/o proporcionado información            *Se ha recogido y/o transmitido los mensajes telefónicos con precisión            *Se han gestionado llamadas de manera simultánea.            *Se ha finalizado una conversación telefónica aplicando protocolos propuestos.</p>



**PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL  
AYUDANTE ADMINISTRATIVO**

**MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE  
COMUNICACIÓN**

PROGRAMACIÓN

Código: **PCPI-ADG-OBC**

Edición 0

Fecha: 10-10-2013

Página 13 de 20

5.- Se han identificado las opciones básicas de un gestor de correo electrónico para la transmisión de comunicaciones telemáticas.  
6.- Utiliza adecuadamente el correo electrónico aplicando normas de buen uso o “netiquette”.

### **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 alumno y a la alumna 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 el entorno económico y sociolaboral. 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 (recibos de liquidación de salarios, 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 el alumno amplíe su aprendizaje, conocimientos e información.



**PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL  
AYUDANTE ADMINISTRATIVO**

**MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE  
COMUNICACIÓN**

PROGRAMACIÓN Código: **PCPI-ADG-OBC** Edición 0 Fecha: 10-10-2013 Página 14 de 20

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. En este sentido, el Blog del profesor, o el específico que se cree para el aula, podrá servir como plataforma y punto de referencia para la ejecución de actividades, efectuar reflexiones o comentarios, solicitar o aportar información y cualesquiera otros que favorezcan el aprendizaje y motivación de los alumnos y las alumnas. Los y las estudiantes podrán llevar la iniciativa en el blog y colocar los post que sirvan de base a comentarios, búsqueda de información o trabajos de investigación. En cualquier caso los post deberán estar redactados con respecto y correctamente.

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



**PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL  
AYUDANTE ADMINISTRATIVO**

**MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE  
COMUNICACIÓN**

PROGRAMACIÓN

Código: **PCPI-ADG-OBC**

Edición 0

Fecha: 10-10-2013

Página 15 de 20

corrijan. En todo momento les haremos tomar conciencia de sus posibilidades, favoreciendo su motivación para estudiar y un autoconcepto positivo.

### **C) 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 y en casa 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.

**Perdida de derecho a la evaluación continua:** El/la estudiante perderá el derecho a evaluación continua si las faltas de asistencia a clase superan el 10% del número total de horas de que se compone este módulo.

Igualmente el/la estudiante perderá el derecho a la evaluación continua si una vez recibida una segunda amonestación por faltas de asistencia injustificadas, y habiendo mediado la oportuna comunicación a los padres en la que se advierta acerca de la posible pérdida del derecho a la evaluación continua, persiste en su actitud.

A los alumnos y alumnas que pierdan el derecho a la evaluación continua se les realizará una prueba global final con los contenidos teóricos que abarque el temario.

	<b>PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL</b> <b>AYUDANTE ADMINISTRATIVO</b>			
	<b>MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>PCPI-ADG-OBC</b>	Edición 0	Fecha: 10-10-2013	Página 16 de 20

Para poder acceder a la prueba antedicha, el/la estudiante deberá presentar la totalidad de los resúmenes, prácticas y ejercicios, tanto de aula como tareas o deberes para casa, que se hayan ido desarrollando a lo largo del curso en los diferentes módulos.

## 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:

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 **50% de la nota**

2.- Trabajo personal del alumno en casa y en clase a través de las **actividades de desarrollo y prácticas**, que habrán quedado recogidas- además de por los medios y/o soportes informáticos que procedan- siempre documentalmente en el/los **cuaderno/s** del alumno/a y en el **dossier** de apuntes, trabajos, informes, documentación. Supondrán el **50% de la nota**

**3.- Observación sistemática: Podrá dar lugar a un incremento o decremento de la nota hasta un total +/- del 20%.**

En la ficha o fichas registros que se creen para llevarla a cabo, que nos permitirá medir el ámbito afectivo-actitudinal, se valorarán los siguientes aspectos:

3.1.- 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: 0,4


3.2.- Identidad y madurez tanto personal como profesional y adaptación a nuevas situaciones: actitudes y comportamientos en el proceso de enseñanza-aprendizaje y habilidades sociales: 0,4

3.3.- 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 interrupciones, comportamiento y compostura en el aula: 0,4

3.4.- Implicación, disposición e interés del alumnado en su propio aprendizaje: medios y materiales: 0.4

3.5.- Diligencia y disposición en la realización de las actividades de enseñanza aprendizaje: tiempo y forma: 0,4



	<b>PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL</b> <b>AYUDANTE ADMINISTRATIVO</b>			
	<b>MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>PCPI-ADG-OBC</b>	Edición 0	Fecha: 10-10-2013	Página 17 de 20

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) los porcentajes que anteceden (50% de las pruebas objetivas + 50% de las actividades de desarrollo y prácticas o trabajo personal del alumno y sobre el resultante o sumatorio de ambos aplicar el porcentaje de incremento o decremento del +/- 20% por contenidos actitudinales ) y, redondeada al número entero más cercano, 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 a lo antedicho 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, siendo la calificación de Sobresaliente para notas de 9 y 10, de Notable para notas de 7 y 8, de Bien para nota de 6, de Suficiente para nota de 5 y de Insuficiente para menos de 5.

Para poder promocionar será absolutamente imprescindible:

1.- Que el/la estudiante, conforme a lo indicado en el parágrafo 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 cualesquiera otros realizados en el aula o encomendados como tareas para casa.

#### **F) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA LOS ALUMNOS PENDIENTES**

No procede.

#### **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-XP.

	<b>PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL</b> <b>AYUDANTE ADMINISTRATIVO</b>			
	<b>MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>PCPI-ADG-OBC</b>	Edición 0	Fecha: 10-10-2013	Página 18 de 20

Office 2007.  
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 en otros módulos, 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:

- Operaciones básicas de comunicación, de Editorial Editex, que constituye el manual de estudio del alumno.


Por lo que respecta al libro de texto, se hace constar que, cuando proceda, **su contenido será completado con los apuntes elaborados por el profesor, debiendo, en tal caso, seguirse estos como material de estudio evaluable y que entrará obligatoriamente en examen.** Igualmente se hace constar que según la unidad de trabajo de que se trate, sólo se usaran algunas de las actividades o casos prácticos propuestos en él. En definitiva, tanto los contenidos como las actividades de desarrollo serán transmitidos, además de mediante el libro, mediante apuntes, esquemas y cuadros facilitados por el profesor en formato papel principalmente.

- Apuntes elaborados por el profesor y fotocopias por él facilitadas.

Además de la anterior, el docente podrá recomendar y utilizar aquella bibliografía y Webgrafía que se estime oportuna para que el alumno amplíe y profundice conocimientos y también 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.

	<b>PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL</b> <b>AYUDANTE ADMINISTRATIVO</b>			
	<b>MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE</b> <b>COMUNICACIÓN</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>PCPI-ADG-OBC</b>	Edición 0	Fecha: 10-10-2013	Página 19 de 20

## I) 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.
- 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.

## J) OTROS

### Plan de Contingencia

Durante un período de ausencia del profesor, con el objetivo de completar los conocimientos relacionados con este módulo y dependiendo de la ubicación en el

	<b>PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL</b> <b>AYUDANTE ADMINISTRATIVO</b>			
	<b>MÓDULO E011- OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN</b>			
PROGRAMACIÓN	Código: <b>PCPI-ADG-OBC</b>	Edición 0	Fecha: 10-10-2013	Página 20 de 20

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.- Actividades contenidas en las unidades didácticas del libro de texto Operaciones Básicas de Comunicación, de Editorial Editex.

2.- Actividades para PCPI Administrativo con sede en [http://redesformacion.jccm.es/aula\\_abierta/contenido/116/523/3409/OBCFINAL.pdf](http://redesformacion.jccm.es/aula_abierta/contenido/116/523/3409/OBCFINAL.pdf), cuyos autores son Juan Luis Sánchez García y Nuria Polo Usaola y que

3.- Ejercicios prácticos de informática sobre Word en <http://www.deseoaprender.com/Word2007/presentacion-curso-word.html>, en <http://www.aulaclie.es/index.html> y/o en <http://www.jegsworks.com/lessons-sp/words/basics/index.html>

4.- Resumen de la unidad didáctica y búsqueda de información complementaria vía Internet sobre los temas en ella tratados.

#### **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.