
	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 1

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	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 2

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.


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.
- e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 3

- 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.
- 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.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 4

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.
- 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.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 5

- 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:

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

Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
------------------------------------	---



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código: **FPB-ADG-AYC**

Edición 1

Fecha: 30-09-2016

Página 6

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.

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.

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.

CR 1.3. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.

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.

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.

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.

CR 1.7. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.

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.

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.

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.

CR 2.3. El criterio de clasificación de la documentación se identifica de acuerdo con las instrucciones recibidas por el superior.

CR 2.4. Los documentos se ordenan aplicando el criterio de clasificación de la organización o el asignado por el superior.

CR 2.5. Los códigos se introducen asignándose de forma



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código: **FPB-ADG-AYC**

Edición 1

Fecha: 30-09-2016

Página 7

	<p>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 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</p>



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código: **FPB-ADG-AYC**

Edición 1

Fecha: 30-09-2016

Página 8

	<p>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 instrucciones recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada y facilitarla a quien la solicite.</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 operaciones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código: **FPB-ADG-AYC**

Edición 1

Fecha: 30-09-2016

Página 9

	<p>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.</p> <p>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 instrucciones recibidas.</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.</p> <p>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.</p> <p>CR 6.3. La documentación se organiza ordenándola de acuerdo con 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</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</p>



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código: **FPB-ADG-AYC**

Edición 1

Fecha: 30-09-2016

Página 10

calidad de los mismos de acuerdo con los manuales e instrucciones recibidas, a fin de su conservación y archivo.

los nuevos documentos se identifica con precisión para la correcta ubicación de los mismos y su posterior recuperación.

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.

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.

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.

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.

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.

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

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

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



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código: **FPB-ADG-AYC**

Edición 1

Fecha: 30-09-2016

Página 11

indicados.	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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>CR 3.3. La presentación ante los interlocutores externos — clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza y mostrando la imagen corporativa de la organización.</p> <p>CR 3.4. Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso,</p>



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN


Código: **FPB-ADG-AYC**

Edición 1

Fecha: 30-09-2016

Página 12

	<p>se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.</p> <p>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.</p> <p>CR 3.6. Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>CR 3.11. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
<p>RP4: Recepcionar y emitir 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>CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con 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>

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 13

	<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.

Los siguientes **módulos específicos** de la FPB.- Servicios Administrativos

3002. Aplicaciones básicas de Ofimática (**ABO**) 2º curso,

3005. Atención al clientes (**ATCL**) 2º curso,

3004. Archivo y comunicación (**AYC**) 1º curso,

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 dichos módulos se detalla en el cuadro inserto a continuación.

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8:50 a 9:40	R- FPB			ATCL	ABO
9:45 a 10:35	ABO		R-ORIENT	TUTORIA	
10:40 a 11:30	ABO				AYC
12:00 a 12:50		ABO	AYC		ABO
12:55 a 13:45		AYC	ABO	ABO	
13:50 a 14:40	AYC	ABO	ATCL	TUTORIA	ATCL

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	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 14

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 en el módulo TID desarrollando y cubriendo los anteriores contenidos:

Unidad de trabajo	Tiempo: Sesiones Lectivas aprox
Unidad 1: Reprografía	15
Unidad 2: Encuadernación básica	15
Unidad 3: El archivo y su gestión	15
Unidad 4: Archivos informáticos y documentos básicos en la empresa	10
Unidad 5: La comunicación telefónica	10

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 15

Unidad 6: Protocolos en la atención telefónica	5
Unidad 7 : La imagen de la empresa	10
Unidad 8: Cortesía y protocolo	5
TOTAL	85

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

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo: c), d) y g); y las competencias profesionales, personales y sociales c), d) y g) del título. Además se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.


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.

Distribución de las unidades didácticas:

- 1ª Evaluación: Unidades 1 a 3.
- 2ª Evaluación: Unidades 4 a 6.
- 3ª Evaluación: Unidad 7 y 8.

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

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 16

UNIDAD 1. REPROGRAFÍA

OBJETIVOS

- Conocer el funcionamiento básico de los equipos de reproducción.
- Identificar las incidencias elementales en los equipos de reproducción de documentos.
- Distinguir los consumibles utilizados en función de los equipos de reproducción de documentos.
- Utilizar los útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documento y digital.
- Distinguir los distintos tipos de formatos de papel comúnmente utilizados en las oficinas.
- Observar las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro de los equipos de reproducción.
- Saber reciclar los residuos de los equipos de reprografía para proteger el medio ambiente.

CONTENIDOS

1. Equipos de reproducción de documentos

2. Fotocopiadora

- Tipos de fotocopiadoras.
- Componentes.
- Funcionamiento de la fotocopiadora.
- Tamaño del papel utilizado y cómo se carga en la fotocopiadora.
- Incidencias.
- Instalación de fotocopiadoras.

3. Impresoras

- Tipos de impresoras.
- Funcionamiento de las impresoras.
- Incidencias.

4. Escáner


- Elementos del escáner.
- Proceso de escaneado.
- Incidencias.
- Utilización de software de digitalización de documentos.
- Ventajas de la digitalización de documentos.

5. Reproducción de documentos

- Calidad en la reprografía.
- Parámetros modificables.
- Pruebas de reproducción.
- Ajustes durante la reproducción.

6. Seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de reprografía

- Residuos de los equipos de reprografía.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 17

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Diferenciar y explicar las características de los diferentes elementos de los distintos equipos de reproducción.
- Describir las operaciones y comprobaciones previas a la manipulación de equipos de reproducción.
- Reconocer las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción, sus causas y el tratamiento que se debe realizar en cada una de ellas.
- Interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.
- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo, en la calidad y cantidad requeridas.
- Describir las operaciones que se deben realizar para la sustitución de consumibles en los equipos de reproducción.
- Identificar las medidas de seguridad que se deben aplicar en la manipulación de equipos de reproducción, teniendo en cuenta las instrucciones, los requerimientos de los fabricantes y la normativa de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.
- Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder al escaneado, impresión y fotocopiado de documentos utilizando los medios disponibles, realizar las siguientes comprobaciones previas:
 - Distinguir los equipos y elementos eléctricos que intervienen en dicha operación.
 - Diferenciar los consumibles necesarios para realizar el ejercicio.
 - Realizar el embalaje y traslado de equipos de reprografía y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.
 - Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta según los diferentes elementos que intervienen en el procedimiento de escaneado, impresión y fotocopiado.
 - Escanear los documentos propuestos, manipular la imagen e imprimirlos para posteriormente fotocopiarlos según las indicaciones recibidas.
 - Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.
 - Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN


Código: **FPB-ADG-AYC**

Edición 1

Fecha: 30-09-2016

Página 18

- Valorar el resultado final en cuanto a calidad y acabado.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 19


UNIDAD 2. ENCUADERNACIÓN BÁSICA

OBJETIVOS

- Conocer el funcionamiento básico de los equipos de encuadernación.
- Identificar qué documentos deben ser encuadernados.
- Diferenciar los distintos tipos de encuadernación.
- Identificar las incidencias elementales en los equipos de encuadernación de documentos.
- Distinguir los consumibles utilizados en los equipos de encuadernación.
- Distinguir las herramientas, materiales y técnicas necesarias para una buena encuadernación.
- Conocer el tratamiento más apropiado para los residuos producidos en la encuadernación.
- Saber las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro de los equipos de encuadernación.

CONTENIDOS

- 1. La encuadernación básica**
- 2. Técnicas de encuadernación**
 - Espiral.
 - Grapado.
 - Canutillo.
 - Doble espiral o *wire-o*.
 - Cremallera *ibiclick*.
 - Térmica.
 - Cartoné o tapa dura.
- 3. Útiles y herramientas de encuadernar**
 - Herramientas de corte: cizallas.
 - Herramientas de taladrar y perforar.
 - Plastificadoras.
 - Plegadoras.
 - Destructoras.
 - Otras herramientas auxiliares.
- 4. Ajustes de equipos y mantenimiento**
- 5. Materiales utilizados en la encuadernación básica**
- 6. Operaciones de encuadernación**
- 7. Medidas de seguridad en la encuadernación**
- 8. Eliminación y reciclaje de residuos**

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 20

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Diferenciar y explicar las características de los diferentes elementos de los distintos equipos de encuadernación.
- Conocer las distintas modalidades de encuadernación básica.
- Encuadernar documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).
- Reconocer las anomalías más frecuentes en los equipos, útiles y herramientas de encuadernación, sus causas y posibles soluciones.
- Cortar documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
- Encuadernar documentos obteniendo un trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
- Mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.
- Valorar el interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.
- Identificar las medidas de seguridad que se deben aplicar en la manipulación de equipos de encuadernación, teniendo en cuenta las instrucciones y requerimientos de los fabricantes.
- Describir las diferentes normas de seguridad establecidas en el uso y manejo de las herramientas y equipos empleados en los procedimientos de encuadernación, teniendo en cuenta la normativa de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder al guillotinado y encuadernado de documentos utilizando los medios disponibles, realizar las siguientes comprobaciones previas:
 - Distinguir los equipos, útiles y herramientas que intervienen en dicha operación.
 - Diferenciar los consumibles necesarios para realizar el ejercicio.
 - Realizar el embalaje y traslado de equipos de encuadernar, herramientas y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.
 - Cortar los documentos propuestos según las indicaciones facilitadas.
 - Encuadernar por el sistema o sistemas propuestos.
 - Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.
 - Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta según los diferentes elementos que intervienen en el procedimiento de guillotinado y encuadernado.



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN

Código: **FPB-ADG-AYC**

Edición 1

Fecha: 30-09-2016

Página 21

- Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.
- Valorar el resultado final en cuanto a calidad y acabado.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 22

UNIDAD 3. EL ARCHIVO Y SU GESTIÓN

OBJETIVOS

- Saber qué es un archivo y para qué sirve.
- Identificar los diferentes sistemas convencionales de archivo, organización y clasificación.
- Describir distintas técnicas de codificación en la organización de documentos.
- Aplicar las reglas de clasificación de archivos: alfabéticas, numéricas, geográficas, etc.
- Conocer las técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos.
- Diferenciar las medidas de protección y seguridad para los distintos tipos de documentos.

CONTENIDOS

1. El archivo

- Definición.
- Importancia del archivo en la empresa.
- Funciones del archivo.

2. Tipos de archivo

- Según la titularidad del archivo.
- Según el soporte.
- Según la frecuencia de uso.
- Según la ubicación o emplazamiento.

3. La organización del archivo

- Pasos para archivar un documento.

4. Sistemas de clasificación, ordenación y codificación


- Criterios de clasificación del archivo.
- Clasificación alfabética.
- Clasificación numérica.
- Clasificación alfanumérica.
- Clasificación por asunto o tema.
- Clasificación geográfica.
- Clasificación cronológica.

5. Materiales y equipos de archivo

6. Métodos de archivo

7. Técnicas básicas de gestión de archivos en entidades privadas y públicas

- Seguimiento.
- Almacenamiento.
- Conservación.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 23

- Acceso y entrega.
- Expurgo.


8. Normas de seguridad y confidencialidad

- Normas de seguridad y acceso.
- Medidas para evitar accidentes o disminuir sus consecuencias.
- Confidencialidad.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Saber lo que es un archivo e identificar los distintos tipos.
- Describir diferentes criterios utilizados para archivar.
- Indicar los procesos básicos de archivo.
- Saber archivar en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
- Conocer la forma de acceder a documentos previamente archivados.
- Distinguir la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.
- Registrar los diferentes documentos administrativos básicos.
- Comprobar la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.
- Elaborar los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.

- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a archivar documentos utilizando los archivos físicos disponibles, donde se deberán:
 - Distinguir los documentos que deben ser archivados y los que no son necesarios conservar.
 - Establecer un criterio de ordenación.
 - Realizar la clasificación.
 - Comprobar que todos los documentos que deben ser archivados estén codificados y registrados, en caso contrario realizar las operaciones oportunas.
 - Archivar utilizando los materiales y equipos de archivo disponibles.
 - Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta según los diferentes elementos que intervienen en el procedimiento de archivo.
 - Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 24

UNIDAD 4. ARCHIVOS INFORMÁTICOS Y DOCUMENTOS BÁSICOS EN LA EMPRESA

OBJETIVOS

- Conocer soportes de archivo diferentes al papel.
- Diferenciar los archivos y carpetas creados en el sistema operativo.
- Identificar las funciones básicas de una base de datos.
- Distinguir los diferentes objetos de una base de datos.
- Diferenciar los campos de información fundamentales en los registros de ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados.
- Saber explicar los elementos fundamentales de pedidos, albaranes y facturas.
- Distinguir el modelo y los apartados de una orden de trabajo y de una nómina.

CONTENIDOS

1. Archivos en soportes diferentes al papel

- Microfilmación.
- Digitalización.

2. Archivos informáticos

- Archivo, fichero o documento.
- Carpeta.
- Operaciones con archivos y carpetas.
- La papelera de reciclaje.

3. Bases de datos

- Definición y estructura.
- Funcionamiento.
- Ventajas de la informatización de archivos.

4. Documentos básicos en operaciones de compraventa

- Antes de efectuar el pedido.
- El impreso de pedido.
- Para verificar un pedido recibido.
- El impreso de albarán o nota de entrega.
- La factura.

5. Documentos relacionados con la Administración

- Documentos de los ciudadanos ante la Administración.
- Documentos administrativos.

6. Libros registro de facturas expedidas y recibidas

- Libro registro de facturas expedidas.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 25

- Libro registro de facturas recibidas.


7. Documentos básicos en operaciones de personal

- Órdenes de trabajo.
- La nómina.

8. Registro y actualización de ficheros de clientes, proveedores y personal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar los distintos tipos de archivos informáticos.
- Utilizar diferentes criterios para archivar.
- Conocer los procesos básicos para archivar documentos informáticos.
- Archivar documentos en soporte digital siguiendo los criterios establecidos.
- Acceder a documentos previamente archivados.
- Registrar los diferentes documentos administrativos básicos de forma digital.
- Comprobar la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos digitales.
- Elaborar registros digitales de manera ordenada y precisa.
- Identificar, mediante el aspecto y los colores, los slots de expansión de un equipo informático, por medio de esquemas y diagramas.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a archivar documentos utilizando los archivos informáticos disponibles, donde se deberán:
 - Cotejar los documentos con la información de las bases de datos correspondientes.
 - Crear tablas de errores con aquellos que sean detectados.
 - Identificar y registrar los documentos que deben ser guardados.
 - Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta para restringir el acceso a los archivos informáticos.
 - Realizar el embalaje y traslado de equipos, periféricos y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 26

UNIDAD 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

OBJETIVOS

- Conocer las fases del proceso de comunicación telefónica.
- Diferenciar entre expresión verbal y no verbal.
- Aprender los usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos.
- Conocer los tipos de central telefónica que existen.
- Conocer las pautas de atención telefónica en la empresa.
- Saber cómo buscar teléfonos de usuarios.
- Aprender a realizar llamadas internacionales.

CONTENIDOS

1. El proceso de comunicación telefónica

- Concepto.
- Fases.
- Expresión verbal.
- Expresión no verbal.

2. Medios y equipos telefónicos

- Tipos de teléfonos.
- Usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos.
- Otros servicios.

3. Centrales telefónicas

- Centrales telefónicas públicas.
- Centrales telefónicas privadas.
- Funcionamiento de una central telefónica básica.

4. Pautas de atención telefónica en la empresa

- Utilización adecuada de los componentes de la atención telefónica.
- Las barreras y dificultades en la comunicación telefónica.

5. Búsqueda de información telefónica

6. Llamadas internacionales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Distinguir los diferentes medios y equipos de telefonía.
- Conocer los usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos.



FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

PROGRAMACIÓN


Código: **FPB-ADG-AYC**

Edición 1

Fecha: 30-09-2016

Página 27

- Diferenciar las distintas opciones de la centralita telefónica.
- Conocer la importancia de la expresión verbal en la atención telefónica en la empresa.
- Conocer la importancia de los elementos de la expresión no verbal.
- Conocer las pautas de atención telefónica en la empresa.
- Distinguir las barreras que dificultan la comunicación telefónica.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a buscar información telefónica utilizando las guías y medios informáticos disponibles, donde se deberán:
 - Buscar números de teléfono de particulares, empresas y organismos de la Administración.
 - Encontrar los números que se deben marcar para realizar una llamada internacional a varios países propuestos.
 - Localizar la localidad de una llamada recibida, a partir de números de teléfono facilitados.
 - Buscar los servicios que ofrecen las empresas de telefonía propuestas.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 28

UNIDAD 6. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

OBJETIVOS


- Aprender a emitir una llamada.
- Conocer cómo gestionar llamadas entrantes y salientes.
- Saber transferir llamadas telefónicas.
- Saber cuándo y cómo se debe dejar al interlocutor en espera.
- Aprender a tomar nota o aviso de llamada telefónicas.
- Registrar llamadas telefónicas.
- Conocer el deber de guardar secreto respecto a la información sobre la empresa.

CONTENIDOS


- 1. Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas**
- 2. Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas**
 - Emisión de llamadas.
 - Recepción de llamadas.
 - Interlocutor en espera.
 - Transferencia de llamadas.
 - Finalización de llamadas.
 - Situaciones especiales.
- 3. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos**
 - Protocolo de actuación.
 - Nota o aviso de llamada.
 - Mensajes en el contestador.
- 4. Control de llamadas**
- 5. Normas de seguridad y confidencialidad**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Atender las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.
- Derivar las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.
- Informar al destinatario final de la llamada del origen de la misma.
- Cumplimentar notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.
- Mostrar interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 29

- Mostrar cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a atender una llamada telefónica, utilizando los medios telefónicos y medios informáticos disponibles, donde se deberán:
 - Utilizar los medios protocolarios establecidos para las llamadas telefónicas.
 - Buscar información para transmitirla al interlocutor.
 - Transferir la llamada a la persona solicitada.
 - Informar a la persona destinataria de una llamada, que va a ser transferida, del origen de esta.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a atender una llamada telefónica, utilizando los medios telefónicos y medios informáticos disponibles, donde se deberán:
 - Utilizar los medios protocolarios establecidos para las llamadas telefónicas.
 - Cumplimentar notas de aviso de llamadas.
 - Cumplimentar registros de llamadas.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a efectuar una llamada telefónica, utilizando los medios telefónicos disponibles, donde se deberán:
 - Utilizar los medios protocolarios establecidos para las llamadas telefónicas.
 - Realizar una llamada equivocada.
 - Efectuar una llamada solicitando hablar con una persona determinada.
 - Utilizar la técnica del deletreo.
 - Practicar el saludo y la despedida.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 30

UNIDAD 7. LA IMAGEN EN LA EMPRESA

OBJETIVOS

- Aprender la importancia de la imagen corporativa.
- Conocer los componentes de la imagen corporativa.
- Valorar la importancia de la recepción y del espacio de acogida para los visitantes en una empresa.
- Saber la influencia de la atención personal en la imagen corporativa.

CONTENIDOS

1. La imagen corporativa


- Componentes de la imagen corporativa.
- El espacio.
- La atención personal.

2. Organización del entorno físico del espacio de acogida

- Condiciones ambientales.
- Disposición y tipos de materiales auxiliares.
- Mobiliario.
- Decoración.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpretar las guías de instrucciones referentes a los procedimientos de integración del personal en la empresa para reflejar la imagen corporativa.
- Citar los componentes de la imagen corporativa.
- Describir la importancia de la recepción en la transmisión de la imagen corporativa.
- Organizar el espacio de acogida.
- Enumerar los condicionantes ambientales en los espacios de acogida.
- Seleccionar los materiales que formarán el espacio de acogida.
- Demostrar interés por ofrecer un trato personalizado.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 31

UNIDAD 8. CORTESÍA Y PROTOCOLO

OBJETIVOS

- Identificarás normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
- Conocerás costumbres propias de otras culturas.
- Sabrás identificarte e identificar al visitante a la corporación.
- Aprenderás a ofrecer un trato personalizado a las visitas.

CONTENIDOS

1. Normas de cortesía


- El saludo.
- La cortesía en la conversación.
- La imagen personal.

2. Normas de protocolo

- Tratamientos.
- La atención en la recepción.
- Procedimientos de atención al público.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpretar las guías referentes a las normas de protocolo.
- Utilizar un lenguaje cortés y apropiado según la situación.
- Identificar costumbres y características de otras culturas.
- Recabar previamente datos relevantes de la persona esperada.
- Proceder a identificarse ante una visita.
- Solicitar la información necesaria de un visitante.
- Notificar al destinatario de la visita la llegada de esta y transmitirle los datos identificativos.
- Transmitir, durante la comunicación presencial, la imagen corporativa de la organización.
- Mostrar interés por ofrecer un trato personalizado.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 32

- En un caso práctico, debidamente caracterizado, realizar la simulación de atender a personas que visitan la empresa, siguiendo las normas protocolarias de la empresa:
 - Poner en práctica las normas protocolarias del puesto de trabajo.
 - Identificar a las visitas e identificarse uno mismo.
 - Recabar información del visitante y los motivos de la visita.
 - Atender los requerimientos del visitante según los motivos de la visita: cita concertada, solicitar información, hacerle esperar...
 - Confeccionar un registro de visitas.
 - Solicitar la cumplimentación de encuestas de satisfacción del servicio recibido.

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,

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 33

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.


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	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 34

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 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

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 35

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. 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

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 36

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

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.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 37

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 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 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.
- 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.

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 38

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.


- 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 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:

	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	3004 – ARCHIVO Y COMUNICACIÓN			
PROGRAMACIÓN	Código: FPB-ADG-AYC	Edición 1	Fecha: 30-09-2016	Página 39

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.