



Región de Murcia
Consejería de Educación y
Formación Profesional



IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS
CC 30011971
PARAJE DE LAS JUMILLICAS, S/N. 30620 FORTUNA (MURCIA)
TFN: 968686070 FAX: 968686000
www.smbfortuna.com 30011971@murciaeduca.es



Fondo Social Europeo

Unión Europea "El FSE invierte en tu futuro"



ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

2º CURSO. CICLO FORMATIVO GRADO BÁSICO

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



1. CONTEXTUALIZACIÓN

Denominación del título: Servicios Administrativos

Nivel: Formación Profesional Básica - 2º Curso

Duración: 2.000 horas

Familia Profesional: Administración y Gestión

1.1 Contextualización

Alumnado de 15 a 18 años provenientes, en su etapa anterior, de segundo y tercer curso de Educación Secundaria Obligatoria mayoritariamente. Pertenecen a una clase social media tanto a nivel educativo como socioeconómico sin detectar, a priori, carencias significativas. No obstante, debido a la idiosincrasia del perfil de alumnos/as de la Formación Profesional Básica, se prevén situaciones de absentismo, abandono o falta de interés, así como malos hábitos de comportamiento, trabajo y estudio generalizados en el grupo.

1.2 Ocupaciones

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Auxiliar de oficina.
- Auxiliar de servicios generales.
- Auxiliar de archivo.
- Ordenanza.
- Auxiliar de información.
- Telefonista en servicios centrales de información.
- Clasificador y/o repartidor de correspondencia.
- Grabador-verificador de datos.
- Auxiliar de digitalización.
- Operador documental.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Operador/a de cobro o Cajero/a

2. NORMATIVA

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.

Por otra parte, esta programación está supeditada al cumplimiento del reglamento interno: Proyecto Educativo del Centro (PEC), Programación General Anual (PGA) o Plan de Acción tutorial (PAT), entre otros.

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

2.1 Estatal

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- 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 12/2015, de 13 de febrero por el que se establece el currículo de la Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos
- El 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, aprueba catorce títulos profesionales básicos donde se fijan sus currículos básicos.
- 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.
- Real Decreto-Ley 31/2020, de 29 de septiembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito de la educación no universitaria.

2.2 Autonómica

- Decreto n.º 12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y se establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Decreto n.º 158/2023, de 25 de mayo, por el que se modifica el Decreto n.º 12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la formación profesional básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y se establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Resolución de 3 de septiembre de 2012 de la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Personas Adultas, por la que se dictan instrucciones sobre ordenación académica en las enseñanzas correspondientes a Ciclos Formativos de Formación Profesional en los Centros de la Región de Murcia.
- Resolución de 24 de mayo de 2021 de la Dirección General de Centros Educativos e Infraestructuras por la que se establece el periodo lectivo del curso escolar 2021-2022
- Resolución de 23 de julio de 2021, de la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa y Evaluación, Dirección General de Centros Educativos e Infraestructuras y Dirección General de Formación Profesional e Innovación, de la Consejería de Educación y Cultura por la que se dictan instrucciones de comienzo del curso

2021-2022, para los centros docentes que imparten Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato.

- Resolución de 30 de julio de 2019 de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa por la que se dictan instrucciones para la identificación y la respuesta educativa a las necesidades del alumnado que presenta dificultades de aprendizaje.

3. COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO

La competencia general del título consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

3.1 Competencias Específicas del Título

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.
- c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- j) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.

- m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- n) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

3.2 Cualificaciones Profesionales

En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES. Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, correspondiente al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales:

UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

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

- UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.
- UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
- UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.

El módulo concreto de Archivo y comunicación contribuye directamente a la consecución de las unidades de competencia UC0970_1 y UC0971_1.

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.	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

4. .OBJETIVOS DEL TÍTULO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Objetivos Generales del Título

- a) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- e) 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.
- f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- j) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- k) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- l) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.

- ñ) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- o) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- r) 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.
- s) 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.
- t) 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.
- u) 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.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) 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.
- x) 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.
- y) 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.

4.2 Objetivos del Módulo de Archivo y Comunicación

- c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.

- s) 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.
- t) 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.
- u) 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.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) 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.
- x) 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.
- y) 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.

4.3 Objetivos Transversales: Educación en Valores

De todos los temas transversales, los que están presentes de una forma global en los objetivos y contenidos, son los de Educación del consumidor, Educación para la igualdad de oportunidad, Educación para la salud y Educación ambiental.

Educación del consumidor:

- Conocer y dar a entender lo que significa un consumo responsable. No consumir productos de zonas protegidas y mucho menos a la venta de dichos productos.
- Saber elegir un producto estableciendo diferentes relaciones cantidad/calidad, precio/coste ecológico.
- Saber utilizar los análisis comparativos propios y los realizados por otras entidades.
- Conocer las diferentes formas de pago y los servicios de postventa.
- Conocer y defender los derechos que tienen como consumidor y usuario a la hora de comprar.

Educación ambiental:

Reconocimiento del carácter finito de los recursos naturales y de la necesidad de racionalizar su uso, de conservarlos y de renovarlos.

En las labores administrativas se utiliza gran cantidad de papel. El alumno debe conocer la importancia que tiene sobre el medio ambiente el hacer un correcto uso del papel.

Según el destino del escrito, el papel utilizado debe ser:

Papel de calidad, cuando se trate de escritos dirigidos al exterior.

Papel reciclado, cuando se trate de comunicaciones internas.

Por necesidades de control, organización y perfeccionamiento, las oficinas se desprenden diariamente de una cantidad importante de papel, este debe recogerse, para su posterior reciclaje, es más, se puede hacer un pequeño reciclaje en la propia oficina utilizándolo por las dos caras, y después aprovecharlo para hacer las pruebas oportunas en encuadernadora o guillotina.

Educación para la igualdad de oportunidades:

Reconocimiento de que la figura del empresario no debe identificarse con la del varón.

Todas las tareas administrativas pueden ser realizadas perfectamente por cualquier persona, siempre que tenga la calificación profesional y no de otro tipo. Debe abandonarse la idea de que las labores de secretaria, recepción, archivo,..., corresponden preferentemente a la mujer, mientras que los trabajos de responsabilidad y de toma de decisiones deben estar mayoritariamente en poder del hombre.

En relación con este tema transversal es conveniente hacer referencia a ejemplos de cargos eficientemente desempeñados por la mujer, para que todos los alumnos constaten la progresiva nivelación en la ocupación de puestos de relevancia en el sector de la Administración y de la Gestión.

Educación para la salud:

Debemos conocer los riesgos para la salud de los trabajos administrativos y tratar de evitar aquello que los producen, a saber:

Evitar la aparición de distintos vicios posturales que pueden aparecer en la colocación del cuerpo, manos o dedos sobre el teclado, que pueden provocar a largo plazo molestias musculares. Posturas sedentes. Trabajos con equipos de visualización.

5. CONTENIDOS

Este módulo tiene asignadas 130 horas para su desarrollo. Teniendo en cuenta que el curso tiene una duración aproximada de 37 semanas, de las que lectivas son 32, se le asigna a este módulo un total de 5 horas semanales.

Los contenidos establecidos en normativa son los siguientes:

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).
- Técnicas básicas de encuadernación.
- Medidas de seguridad.

Archivo de documentos:

- El archivo convencional. Tipos de archivo.
- Normas de clasificación.
- 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.
- Documentos administrativos.
- Libros registro de facturas emitidas y recibidas.
- Documentos relativos a los recursos humanos: La nómina.

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.
- Normas para hablar correctamente por teléfono.

Recepción de personas externas a la organización:

- Normas de protocolo de recepción.
- La imagen corporativa.
- Normas de cortesía.
- Cultura de la empresa.
- Características y costumbres de otras culturas.

5.1 Temporalización

En el cuadro siguiente se reflejan el número de sesiones dedicadas a cada unidad de trabajo:

UNIDAD DE TRABAJO	HORAS	EVALUACIÓN
TEMA 1: La imagen en la empresa	14	1ª
TEMA 2: Equipos de reprografía	12	1ª
TEMA 3: Encuadernación básica	16	1ª
TEMA 4: Archivo y su gestión	23	1ª
TEMA 5: Documentos básicos en la empresa	21	2ª

TEMA6: Documentos de la administración pública y laboral	14	2ª
TEMA 7: La comunicación telefónica	15	2ª
TEMA 8: Protocolos de la atención telefónica	15	2ª
FASE FORMACION EN EMPRESA	-	3ª
	130	

6. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD 1. 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.
- Identificar normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
- Conocer costumbres propias de otras culturas.
- valorar la importancia del vestuario del personal en su imagen corporativa
- Aprender a ofrecer un trato personalizado a las visitas.

Contenidos

- La imagen corporativa
- Componentes de la imagen corporativa.
- El espacio.
- La atención personal.
- Organización del entorno físico del espacio de acogida
- Condiciones ambientales.
- Disposición y tipos de materiales auxiliares.
- Mobiliario.
- Decoración.
- Normas de cortesía
- El saludo.
- La cortesía en la conversación.
- La imagen personal.
- Normas de protocolo
- Tratamientos.
- La atención en la recepción.
- Procedimientos de atención al público.

Contenidos básicos

- En el caso de tener que ajustar los contenidos impartidos de esta unidad, estos mínimos quedarían de la siguiente manera:
- Recepción de personas externas a la organización:
- Normas de protocolo de recepción.
- La imagen corporativa.
- Normas de cortesía.

Criterios de Evaluación

- Se ha reconocido la importancia de la imagen corporativa.
- Se han identificado los componentes de la imagen corporativa.
- Se ha valorado la importancia de la recepción y del espacio de acogida para los visitantes en una empresa.
- Se ha distinguido la influencia de la atención personal en la imagen corporativa.
- Se han identificado las normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
- Se han reconocido costumbres propias de otras culturas.
- Se ha valorado la importancia del vestuario del personal en su imagen corporativa
- Se ha reconocido la importancia de ofrecer un trato personalizado

UNIDAD 2. EQUIPOS DE REPROGRAFÍA

Objetivos

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

Contenidos

- Equipos de reproducción de documentos
- Entorno de instalación
- La fotocopiadora
- Componentes
- Tipos
- El manejo

- Incidencias de uso
- La impresora
- Características
- Tipos
- El manejo
- Incidencias de uso
- El escáner
- Elementos del escáner
- Tipos
- Uso e incidencias
- Reproducción de documentos
- Seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de reprografía

Contenidos básicos

- En el caso de tener que ajustar los contenidos impartidos de esta unidad, estos mínimos quedarían de la siguiente manera:
- Reprografía de documentos:
- Equipos de reproducción de documentos.
- Identificación de las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- Reproducción de documentos.

Criterios de Evaluación

- Se han conocido los distintos sistemas para reproducir documentos en la empresa
- Se han identificado las principales características de los equipos de reproducción
- Se han reconocido los diferentes tipos de equipos de reproducción existentes en el mercado
- Se han identificado los principales aspectos que hay que tener en cuenta en cuanto a la calidad en la reproducción de documentos
- Se ha valorado la importancia que tiene la seguridad y la salud en el mantenimiento de los equipos de reprografía instalados en las empresas
- Se ha aprendido a usar los diferentes dispositivos utilizados en la reproducción de documentos más comunes en las empresas y organismos públicos
- Se ha diferenciado el tratamiento correcto de los residuos de los quipos de reprografía

UNIDAD 3. LA ENCUADERNACIÓN BÁSICA

Objetivos

- Conocer el concepto de encuadernación básica
- Seleccionar el método de encuadernado más adecuado según el trabajo
- Identificar los principales sistemas de encuadernación, sus características y su aplicación

- Aplicar un buen uso a cada una de las herramientas utilizadas en una encuadernación básica
- Conocer las medidas de seguridad que se deben aplicar en el proceso de encuadernado
- Distinguir las distintas incidencias que pueden surgir durante el encuadernado
- Diferenciar los diferentes materiales de la encuadernación básica y sus características
- Reconocer la necesidad de actuar con responsabilidad acerca de los residuos generados en el proceso de encuadernado

Contenidos

- La encuadernación básica
- Definición
- Ventajas
- Técnicas de encuadernación
- Grapado
- Canutillo
- Espiral
- Encuadernación térmica
- Incidencias en la encuadernación
- Útiles y herramientas para encuadernar
- Herramientas de corte
- Herramientas de taladro
- Plastificadora
- Destructoras
- Ajustes de equipos y mantenimiento
- Materiales utilizados en la encuadernación básica
- Papel
- Portadas y contraportadas
- Medidas de seguridad en la encuadernación
- Eliminación y reciclado de residuos

Contenidos básicos

- En el caso de tener que ajustar los contenidos impartidos de esta unidad, estos mínimos quedarían de la siguiente manera:
- Herramientas de encuadernación básica.
- Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras).
- Medidas de seguridad.

Criterios de Evaluación

- Se ha conocido el concepto de encuadernación básica
- Se ha seleccionado el método de encuadernado más adecuado según el trabajo
- Se han identificado los principales sistemas de encuadernación, sus características y su aplicación
- Se ha aplicado un buen uso a cada una de las herramientas utilizadas en una encuadernación básica
- Se han conocido las medidas de seguridad que se deben aplicar en el proceso de encuadernado
- Se han distinguido las distintas incidencias que pueden surgir durante el encuadernado
- Se han diferenciado los diferentes materiales de la encuadernación básica y sus características
- Se ha reconocido la necesidad de actuar con responsabilidad acerca de los residuos generados en el proceso de encuadernado

UNIDAD 4. EL ARCHIVO Y SU GESTIÓN

Objetivos

- Conocer el concepto de archivo y sus características
- Distinguir las funciones básicas de los archivos en una empresa
- Seleccionar el sistema de archivo adecuado a cada tipo de documentación
- Identificar las medidas de seguridad necesarias para un correcto archivado
- Reconocer los diferentes tipos de material y equipos utilizados para el archivo de documentación
- Identificar cada una de las fases que componen el proceso de archivo de la documentación
- Definir el proceso de traslado de documentación de un archivo a otro
- *Reconocer la importancia de actuar de forma responsable ante el manejo de documentación clasificada o confidencial*

Contenidos

- El archivo
- Definición
- Funcionalidad y problemas
- Tipos de archivos
- La organización del archivo
- El proceso de archivado
- Sistemas de clasificación, ordenación y codificación
- Clasificación alfabética
- Clasificación numérica
- Clasificación alfanumérica

- Clasificación por tema
- Clasificación geográfica
- Clasificación cronológica
- Materiales y equipos de archivo
- Métodos de archivo
- Técnicas básicas de gestión de archivos
- Almacenamiento
- Conservación
- Acceso y entrega de documentación
- Expurgo
- Seguridad y confidencialidad

Contenidos básicos

- En el caso de tener que ajustar los contenidos impartidos de esta unidad, estos mínimos quedarían de la siguiente manera:
- Archivo de documentos:
- El archivo convencional. Tipos de archivo.
- Criterios de archivo: Alfabético, cronológico, geográfico, otros.
- Técnicas básicas de gestión de archivos.

Criterios de Evaluación

- Se ha conocido el concepto de archivo y sus características
- Se han distinguido las funciones básicas de los archivos en una empresa
- Se ha seleccionado el sistema de archivo adecuado a cada tipo de documentación
- Se ha identificado las medidas de seguridad necesarias para un correcto archivado
- Se ha reconocido los diferentes tipos de material y equipos utilizados para el archivo de documentación
- Se ha identificado cada una de las fases que componen el proceso de archivo de la documentación
- Se ha definido el proceso de traslado de documentación de un archivo a otro
- Se ha reconocido la importancia de actuar de forma responsable ante el manejo de documentación clasificada o confidencial

UNIDAD 5. DOCUMENTOS BÁSICOS EN LA EMPRESA

Objetivos

- Conocer el concepto de compraventa
- Identificar las partes que intervienen en una operación de compraventa y los documentos que se generan
- Reconocer los tipos de pedidos y los principales elementos de un impreso de pedido

- Distinguir los tipos de albaranes y los elementos que tienen
- Identificar los tipos de factura y sus elementos
- Cumplimentar los impresos de pedido, albarán y factura correctamente
- Conocer y cumplimentar los libros registro de facturas expedidas y recibidas
- Diferenciar los distintos documentos de gestión de almacén

Contenidos

- La operación de compraventa
- Definición
- Documentación asociada a las adquisiciones
- Los documentos comerciales
- El pedido
- El albarán
- La factura
- Los libros registro
- Registro de facturas expedidas y recibidas

Contenidos básicos

En el caso de tener que ajustar los contenidos impartidos de esta unidad, estos mínimos quedarían de la siguiente manera:

- Documentos básicos en operaciones de compraventa:
- Fichas de clientes.
- Pedidos.
- Albaranes y notas de entrega.
- Recibos.
- Facturas.

Criterios de Evaluación

- Se ha conocido el concepto de compraventa
- Se han identificado las partes que intervienen en una operación de compraventa y lo documentos que se generan
- Se han reconocido los tipos de pedidos y los principales elementos de un impreso de pedido
- Se han distinguido los tipos de albaranes y los elementos que tienen
- Se han identificado los tipos de factura y sus elementos
- Se han cumplimentado los impresos de pedido, albarán y factura correctamente
- Se ha reconocido y cumplimentado los libros registro de facturas expedidas y recibidas
- Se han diferenciado los distintos documentos de gestión de almacén

UNIDAD 6. DOCUMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LABORAL

Objetivos

- Conocer las principales funciones asignadas al Departamento de Recursos Humanos
- Identificar la información relevante incluida en el calendario laboral
- Reconocer el impreso de una orden de trabajo y distinguir los diferentes conceptos que lo integran
- Utilizar las expresiones adecuadas para referirse a los conceptos utilizados en un contrato de trabajo
- Identificar las partes de un recibo de salario
- Identificar los diferentes niveles de la Administración Pública
- Conocer los trámites que se pueden realizar con la Administración Pública
- Distinguir los trámites más habituales que se pueden realizar con los organismos públicos

Contenidos

1. El Departamento de Recursos Humanos

2. Documentos de planificación y gestión del personal

- Calendario laboral
- Órdenes de trabajo
- Ficha de empleado
- El absentismo laboral
- Documentos laborales
- El contrato de trabajo
- El recibo de salarios

4. La Administración Pública: trámites y documentos

Contenidos básicos

- En el caso de tener que ajustar los contenidos impartidos de esta unidad, estos mínimos quedarían de la siguiente manera:

1. El Departamento de Recursos Humanos

2. Documentos de planificación y gestión del personal

- Calendario laboral
- Ficha de empleado
- Documentos laborales
- El contrato de trabajo
- El recibo de salarios

Criterios de Evaluación

- Se han conocido las principales funciones asignadas al Departamento de Recursos Humanos
- Se ha identificado la información relevante incluida en el calendario laboral
- Se ha reconocido el impreso de una orden de trabajo y distinguir los diferentes conceptos que lo integran
- Se han utilizado las expresiones adecuadas para referirse a los conceptos utilizados en un contrato de trabajo
- Se han identificado las partes de un recibo de salario
- Se han identificado los diferentes niveles de la Administración Pública
- Se han conocido los trámites que se pueden realizar con la Administración Pública
- Se han distinguido los trámites más habituales que se pueden realizar con los organismos públicos

UNIDAD 7. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Objetivos

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

Contenidos

- El proceso de comunicación telefónica
- Concepto y fases
- La atención telefónica
- La expresión verbal
- La expresión no verbal
- Medios y equipos telefónicos
- Tipos de teléfono
- Usos y servicios
- Centrales o centralitas telefónicas
- Prestaciones y ventajas
- Tipos de centralita

- Pautas de atención telefónica
- Los componentes de la atención telefónica
- Gestión eficaz del teléfono
- Las barreras en la comunicación

5. Búsquedas de información telefónica

6. Llamadas internacionales

Contenidos básicos

- En el caso de tener que ajustar los contenidos impartidos de esta unidad, estos mínimos quedarían de la siguiente manera:
- Comunicación telefónica en el ámbito profesional:
- Medios y equipos telefónicos.
- Funcionamiento de una centralita telefónica básica.
- Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas.

Criterios de Evaluación

- Se han conocido las fases del proceso de comunicación telefónica
- Se han reconocido los elementos básicos de un proceso de comunicación telefónica
- Se han distinguido los conceptos de expresión verbal y no verbal
- Se han identificado los distintos usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos
- Se han utilizado las expresiones adecuadas en el proceso de una llamada telefónica
- Se han reconocido las funciones que realiza una central telefónica y los diferentes tipos que muestra el mercado
- Se ha seleccionado el tipo de central telefónica adaptada a tus necesidades
- Se han utilizado y gestionado los diferentes métodos para buscar el número de teléfono de un abonado que desconocías
- Se ha conocido el modo de realizar una llamada internacional

UNIDAD 8. PROTOCOLOS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Objetivos

- Conocer los conceptos de responsabilidad social corporativa y de cultura de empresa
- Apreciar la importancia de conocer las costumbres y el protocolo de actuación cuando nos encontremos en otros países
- Distinguir entre comunicación verbal y no verbal
- Reconocer el concepto de confidencialidad y la importancia de la misma para las empresas
- Identificar los conceptos de misión, visión y valores de una empresa
- Seleccionar el tipo de central telefónica adaptada a unas necesidades determinadas
- Investigar acerca de las normas de cortesía y protocolo que se aplican en otros países

- Reconocer la obligación de guardar confidencialidad y secreto durante una relación laboral

Contenidos

1. *La cultura de empresa*
 - *La responsabilidad social corporativa*
2. *Las comunicaciones en el extranjero*
3. *La comunicación telefónica*
 - *Envío y recepción de llamadas*
 - *Transferencia de llamadas y llamada en espera*
4. *Recogida y transmisión de mensajes telefónicos*
5. *Control de llamadas*
6. *Normas de seguridad y confidencialidad*

Contenidos básicos

- En el caso de tener que ajustar los contenidos impartidos de esta unidad, estos mínimos quedarían de la siguiente manera:
- Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas.
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.
- Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas.

Criterios de Evaluación

- Se han conocido los conceptos de responsabilidad social corporativa y de cultura de empresa
- Se ha apreciado la importancia de conocer las costumbres y el protocolo de actuación cuando nos encontremos en otros países
- Se ha distinguido entre comunicación verbal y no verbal
- Se ha reconocido el concepto de confidencialidad y la importancia de la misma para las empresas
- Se han identificado los conceptos de misión, visión y valores de una empresa
- Se ha seleccionado el tipo de central telefónica adaptada a unas necesidades determinadas
- Se ha investigado acerca de las normas de cortesía y protocolo que se aplican en otros países
- Se ha reconocido la obligación de guardar confidencialidad y secreto durante una relación laboral

7. METODOLOGÍA

A continuación, se definen los principios metodológicos en que se basa esta programación didáctica para obtener el mayor rendimiento de los discentes:

PM1. Para facilitar la comprensión y aprendizaje de nuevos datos es conveniente adaptarlos a otros que los alumnos ya posean, es decir, basarnos en el aprendizaje significativo como pilar para ampliar sus conocimientos.

PM2. La motivación de los alumnos pasa por conseguir que sean parte activa de su propio aprendizaje. Se buscará la implicación de los mismos en la fijación de sus objetivos o la elección de actividades.

PM3. El interés del alumnado por el módulo pasa por exponer cada unidad de trabajo siguiendo un orden que resulte atractivo y comprensible. Nos basaremos en una estrategia organizada de teoría, práctica y actividades partiendo de un mapa conceptual o esquema de cada unidad de trabajo y la definición de unos objetivos claros.

PM4. El uso de la evaluación como estrategia de aprendizaje aprovechando el principio de ensayo/error como medio para adquirir conocimientos y los propios resultados como retroalimentación para evaluar la propia metodología.

PM5. La agrupación de alumnos, cuando la actividad así lo requiera, se hará siguiendo criterios pedagógicos lógicos en cada caso. De esta manera, podremos combinar de una manera más eficiente el trabajo individual y en grupo.

PM6. Las actividades a realizar por los alumnos a lo largo del curso deben mantener un equilibrio en cuanto a la estrategia de aprendizaje (de recogida de información, de análisis, etc.) y estar adaptadas a los distintos ritmos de aprendizaje de los alumnos, incluyendo actividades de refuerzo y de ampliación.

PM7. Se adecuará cada unidad de trabajo con la siguiente favoreciendo las relaciones entre contenidos. Así, los alumnos interconectarán los conceptos y adquirirán una visión global del módulo.

PM8. Se mostrará a los alumnos la visión en el mundo real de los contenidos que se les enseñan ya que, en muchos casos, el enfoque académico no permite mostrar de forma completa la realidad de los contenidos propuestos.

PM9. Trataremos de llevar a cabo iniciativas con otros departamentos o con los profesores de otros módulos aprovechando las sinergias que los contenidos interdisciplinares aportan.

PM10. El proceso de enseñanza debe partir de la premisa de la funcionalidad de los aprendizajes de manera que no solo se impartan contenidos útiles en la vida real, sino que también sean interesantes como puente para adquirir otros conocimientos.

PM11. Se propondrán actividades que permitan a los alumnos participar de manera activa en su educación permitiéndole aprender por sí mismo, trabajar en equipo e individualmente y poner en práctica los contenidos que adquiere.

PM12. Basaremos el proceso de aprendizaje en una metodología mixta. Partiendo de un conjunto de conceptos teóricos que se irán consolidando mediante aplicaciones prácticas de los mismos.

PM13. La aplicación de estrategias enfocadas a un alumno o grupo de alumnos que requiera una atención específica. De este modo, adaptaremos los contenidos y los objetivos en función de las necesidades de los discentes partiendo de una evaluación y seguimiento individualizado.

Actividades

En la docencia, la realización de actividades supone la herramienta más eficaz para que los alumnos comprendan y asimilen los distintos contenidos. En función de aquel que estemos trabajando realizaremos actividades de diversos tipos:

- Resolución de problemas: en los que pondremos a los alumnos situaciones simplificadas para que analicen, evalúen y tomen una decisión.
- Pequeñas investigaciones: potenciaremos la proactividad de los alumnos haciendo pequeñas investigaciones proporcionándoles las fuentes y los medios para que obtengan la información deseada.
- La participación oral: realizaremos actividades de debate en el aula en el que los alumnos pondrán en común sus opiniones y puntos de vista sobre los contenidos en estudio.
- Actividades asimilativas: para promover la comprensión de los alumnos acerca de ciertos conceptos mediante el visionado de un vídeo, la realización de alguna lectura o la escucha de alguna exposición oral.
- Actividades de aplicación: en las que propondremos a los alumnos que resuelvan ejercicios aplicando los conceptos y las fórmulas que hemos estudiado en clase. Previamente, se resolverá alguno de estos ejercicios en clase a modo de ejemplo.
- Actividades productivas: donde los alumnos deberán desempeñar tareas de desarrollo tales como realizar una base de datos, rellenar formularios o hacer pequeños trabajos escritos.
- Actividades experienciales: trataremos de realizar actividades, reales o simuladas, donde los alumnos puedan observar el entorno al que tendrán que hacer frente en su carrera profesional. Se priorizará una visita guiada a una empresa con el objeto de conocer la prevención de riesgos laborales de primera mano.

Las actividades anteriormente mencionadas se pueden clasificar según su funcionalidad dentro del aprendizaje:

- 1) Introducción-motivación: son actividades diseñadas para iniciar las unidades de trabajo. Pueden ser desde una evaluación inicial a una pequeña presentación de los contenidos que se van a desarrollar y deben ser actividades llamativas y vistosas, capaces de captar el interés de los alumnos.
- 2) Desarrollo: son actividades diseñadas para ampliar la información que se presenta a los alumnos y pueden, a su vez, dividirse en varios subgrupos:
 - 2.1) Descubrimiento dirigido: se ofrece un ejercicio a los alumnos de manera que vayan asimilando los contenidos mientras lo resuelven.
 - 2.2) Comprobativas: los alumnos realizan una actividad y posteriormente les damos el resultado para que ellos mismos comprueben sus errores.
 - 2.3) De consolidación: se realizan actividades repetitivas que permiten a los alumnos desarrollar destrezas sobre esos contenidos y, conforme las vayan repitiendo, más cosas sabrán hacer y menos fallos tendrán.
 - 2.4) De indagación/investigación: realizar búsquedas de información con las que posteriormente obtener datos nuevos que no podían encontrarse publicados inicialmente.
 - 2.5) Proyectos: desarrollar herramientas con las que poder trabajar en el futuro
 - 2.6) Experiencias: realizar visitas guiadas a empresas o instituciones o llevar a cabo tareas relacionadas con los trabajos a los que optarán en el futuro.

2.7) Gestión de información: aprender a realizar búsquedas de información diferenciando aquella que es útil de la que no.

2.8) Interdisciplinares: actividades conjuntas con otros módulos del título.

3) **Ampliación y refuerzo**: son actividades principalmente enfocadas a individuos concretos o a pequeños grupos tanto en casos de alumnos con desfases curriculares como aquellos que tienen mayores capacidades de aprendizaje.

4) **Evaluación y recuperación**: por un lado, las primeras son para calificar a los alumnos, en términos generales. Por el otro, las de recuperación se centran en reforzar los contenidos a aquellos alumnos que han obtenido unas calificaciones negativas.

5) **Extraescolares y complementarias**: en ambos casos son actividades que modifican la rutina diaria de las clases. No obstante, las actividades extraescolares son aquellas que se centran en contenidos extra curriculares mientras que las complementarias lo hacen en contenidos del currículo.

8. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

La evaluación de los alumnos será continua y se realizará de la siguiente manera:

Se realizará una evaluación inicial para conocer el nivel del alumno en cuanto a actitudes, competencias, capacidades y conocimientos básicos, de forma individualizada.

Evaluación formativa, donde se pretende obtener información variada de todo el proceso de formación de cada alumno/a para poder detectar los obstáculos y sus causas, y poder establecer las correcciones necesarias. Es preciso que la evaluación, sobre todo al principio, valore más la evolución personal del alumnado que el aprendizaje de conocimientos instructivos pues el concepto de “**autoestima**” es un factor determinante a tener en cuenta en el proceso de aprendizaje de este tipo de alumnado. Se tendrán en cuenta:

La supervisión diaria de los trabajos de los alumnos realizados en clase.

Realización de ejercicios individualmente y que son corregidos por ellos mismos, bajo la supervisión del profesor/a; de esta manera el alumno autoevaluará sus conocimientos.

Observación sistemática de hábitos y normas propias de la vida activa y adulta, el nivel de participación demostrado por el alumno y sus avances conceptuales, se evaluarán las siguientes actitudes:

- Constancia en trabajos.
- Puntualidad en la entrega de los trabajos.
- Integración en el grupo de trabajo.
- Interés por el módulo.
- Orden y limpieza tanto en su zona de trabajo como con el material.
- Conducta.
- Asistencia.

Evaluación final o sumativa, después de cada unidad o bloque, dependiendo de la extensión de los mismos o las dificultades que se hallan planteado durante el proceso de enseñanza.

La evaluación ha de ser continua, lo que implica que el alumno ha de asistir, al menos, al 70% de las horas lectivas con independencia de si las ausencias del resto de horas son justificadas o no. En caso de no cumplir este criterio perdería los puntos correspondientes al trabajo y actitud en

clase (i2 e i3). Se realizarán exámenes parciales durante el curso para facilitar que los alumnos puedan superar criterios de evaluación y un examen final por trimestre sobre los criterios pendientes de examinar.

Se pondrá en marcha un proceso de recuperación de los resultados de aprendizaje que los alumnos no hayan superado basado en ejercicios, tareas, realización de trabajos específicos y pruebas escritas (evaluación positiva).

La evaluación final de cada alumno se hará en forma de calificación numérica de 1 a 10, siendo positiva aquella igual o superior a 5. El profesor debe realizar un acta de evaluación parcial tras las evaluaciones intermedias y un acta de evaluación final tras las finales. En este último caso se deben especificar los módulos profesionales pendientes de aprobar en siguientes convocatorias y aquellos módulos en los que el alumno ha agotado todas las convocatorias ordinarias. Finalmente, el tutor/a debe entregar un justificante de las calificaciones a los alumnos para que tengan constancia de su evaluación.

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación

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.
- 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.
- 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.

Instrumentos de Valoración

- i1. Pruebas objetivas: Se realizarán varias pruebas por trimestre. Estas pruebas consistirán en exámenes teórico prácticos sobre los contenidos estudiados y las actividades realizadas.
- i2. Realización de actividades: los alumnos deberán llevar un archivo o libreta al día con todos los documentos, apuntes, actividades y trabajos que van realizando a lo largo del trimestre. A través de estos documentos se evaluarán los siguientes aspectos: la resolución del supuesto,

orden, limpieza, hábito de trabajo y capacidad para elaborar documentos técnicos e informes. Los alumnos deben presentar la libreta de actividades siguiendo unos criterios mínimos de calidad y profesionalidad.

i3. Actitud y comportamiento en el aula: se valorará el comportamiento del alumno/a dentro del aula tanto en cuestiones disciplinarias como en la actitud positiva y participativa, su perseverancia, trabajo y esfuerzo diario. También se penalizará el absentismo no justificado.

Ponderación de las Variables de Calificación

- i1) Las pruebas objetivas tendrán una ponderación de 6 puntos sobre 10 de la calificación total.
- i2) La realización y entrega de las actividades contará hasta 2,5 puntos sobre los 10 totales.
- i3) La actitud y el trabajo aporta 1,5 punto de los 10 posibles.

La calificación del alumno quedará sujeta a que el alumno/a alcance, al menos, el 50% de la puntuación posible en cada uno de los instrumentos

Evaluación Ordinaria

Para facilitar la superación del módulo los alumnos serán evaluados de manera trimestral, manteniendo las calificaciones positivas de cada trimestre durante todo el curso. Si un alumno no supera alguno de los instrumentos de calificación del primer trimestre podrá recuperarlo en el segundo. No obstante, previamente a la evaluación ordinaria, se podrá recuperar aquellos criterios de evaluación que no hayan sido superados durante el año. En caso de no conseguir una evaluación igual o superior a 5 en el promedio de todos los criterios evaluables se tendrá que recurrir a la convocatoria extraordinaria.

Evaluación Extraordinaria

Los alumnos que realicen la evaluación extraordinaria serán calificados con la realización de una prueba teórico práctica de los contenidos explicados a lo largo del curso así como de la realización y entrega de ejercicios de repaso sobre los contenidos mínimos y que corregiremos a lo largo del tercer trimestre. La ponderación de la calificación extraordinaria se ajustará a los criterios de calificación de la evaluación continua. En caso de recuperar el módulo en la evaluación extraordinaria la calificación será, en todo caso, de un 5.

Procedimiento de Recuperación

El alumno que no haya superado los objetivos fijados en el programa deberá someterse a las pruebas y actividades teóricas y prácticas necesarias para que el alumno alcance los objetivos y obtenga una calificación positiva en la/s evaluación/es que el alumno no superó. Dichas pruebas y actividades se realizarán durante el curso:

Recuperación T1 al comienzo del T2

Recuperación T1 y/o T2 al término del T2

Para recuperar en la evaluación ordinaria se debe superar los exámenes planteados así como entregar los trabajos pendientes. En caso de superación de la recuperación la calificación será de 5 puntos

Evaluación del Proceso de Enseñanza

La evaluación de la práctica docente debe realizarse a dos niveles:

Programación didáctica: se deben someter a análisis todos los factores que componen esta programación, es decir, los objetivos, recursos, la educación en valores, el tratamiento de las TIC, la metodología, la temporalización, la atención a la diversidad y el propio proceso de evaluación. Debemos plantearnos si el enfoque realizado ante cada uno de esos puntos es el correcto o si se puede mejorar algún aspecto de los mismos.

Esta evaluación se realiza utilizando unos indicadores (test y cuestionarios) propios del centro, facilitados por Inspección o por algún programa de calidad que son completados por el Departamento Didáctico, la Comisión de Coordinación Pedagógica, la propia Inspección, el claustro o alguna una entidad gestora de programas de calidad. Al finalizar cada trimestre se realizará el Informe de Seguimiento de la Programación donde se notifica el grado de cumplimiento de la misma así como su funcionamiento y la aceptación por parte de los alumnos.

El proceso de evaluación de la enseñanza ha de ser continuo, por lo que partiremos de una autoevaluación inicial referida al curso anterior (sobre los problemas que se detectaron y las soluciones que se implantaron) para analizar, al término de cada trimestre lectivo, cómo han funcionado dichas mejoras y qué nuevas deberían promulgarse.

Unidades de trabajo: en este caso son los alumnos quienes, conjuntamente con el profesor, deben realizar la evaluación de cada unidad de trabajo al término de la misma. Esta evaluación consiste en una serie de indicadores a completar por los alumnos, por el profesor (autoevaluación) o, si lo hubiera, por un colaborador externo. Al igual que con la programación, realizaremos una evaluación continua con el objetivo de detectar posibles mejoras a implantar en el futuro.

En lo que respecta a las unidades de trabajo debemos evaluar su diseño y funcionamiento, si están adaptadas a los recursos disponibles en el centro y por los alumnos, si la carga de actividades es la adecuada y si la manera de enfocar los contenidos favorece la asistencia o el absentismo, entre otros factores.

9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Tal y como se indica en la Ley Orgánica de Educación, de 3 de mayo, en los artículos 71 al 88 de su título 2, se tomarán las medidas pertinentes para mantener una equidad en la educación atendiendo adecuadamente a cualquier alumno que requiera de una atención específica. Concretamente, en el caso de la Región de Murcia, este aspecto de la programación queda regulado en el Decreto 359/2009, de 30 de octubre y la Resolución de 30 de julio de 2019 de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa. En términos generales, las situaciones en que se requiera una atención individualizada son las siguientes:

a) Alumnos con necesidades especiales de apoyo educativo (ACNEAE):

- Alumnos con necesidades educativas especiales (ACNEE) ligados a alguna discapacidad concreta
- Alumnos con altas capacidades intelectuales (AACI)
- Alumnos con integración tardía en el Sistema Educativo Español (AITSEE)
- Alumnos con dificultades específicas de aprendizaje (ADEA)

b) Alumnos con necesidades de compensación de desigualdades y escolarización: aquellos alumnos que estén en una situación desfavorecida de cualquier índole que les suponga un retraso en su escolarización.

Las medidas establecidas son:

- Ordinarias: adaptaciones curriculares individuales no significativas (ACINS) para aquellos alumnos que tengan necesidades de aprendizaje que no requieran un ajuste curricular del módulo. Son medidas encaminadas a la metodología y no a cambios en los objetivos, contenidos, resultados de aprendizaje o competencias. Por ejemplo, ampliar el plazo de entrega de un trabajo o el tiempo de una prueba escrita

- Extraordinarias: adaptaciones de acceso para aquellos alumnos que requieran reacondicionar físicamente el entorno de estudio en el centro para acceder al currículo, bien sea mayor espacio en el aula para una silla de ruedas, sentarlo delante si tiene problemas de audición o habilitarle una mesa especial si tiene mermada su capacidad visual.

Concretamente, en el grupo de alumnos del curso 2021/2022 no se conocen casos de necesidades educativas especiales. No obstante, si fuese necesario, llevaríamos a cabo algunas de las medidas descritas en la Resolución de 30 de julio de 2019 de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa, en sus distintos anexos.

La elección de medidas dependerá de dos factores fundamentales: la posibilidad de ser aplicadas de manera efectiva y la eficacia que demuestren sobre el alumno/a durante el desarrollo del curso.

10. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Desde el Departamento de Orientación se valorará la posibilidad de contar con determinadas actividades, tales como charlas presenciales y/o telemáticas.

En este sentido, se podrá promover la visita de antiguos alumnos de la Formación Profesional Básica de Servicios Administrativos que, una vez titulados, continuaron estudiando el ciclo formativo de grado medio de Técnico en Gestión Administrativa o encontrado un puesto de trabajo relacionado con las enseñanzas recibidas en este módulo. Esta actividad permitirá a los alumnos conocer, desde una perspectiva más cercana, los aspectos fundamentales del módulo de Formación en Centros de Trabajo, así como las posibles salidas laborales y formativas con que se encontrarán tras finalizar sus actuales estudios.

11. APLICACIÓN DE LAS TIC

En este módulo se van a aplicar las tecnologías de la información y la comunicación de la siguiente manera:

Utilizar internet para buscar información de página de protocolo, información sobre prevención de riesgos, de organismos públicos, utilizar una cuenta de correo como comunicación entre empresas.

Utilizar el programa de aplicaciones informáticas (LibreOffice en versión de escritorio y herramientas virtuales del entorno Google) entre otras funciones, para realizar trabajos y actividades propias del módulo.

Programas para facilitar la docencia de carácter semipresencial o telemático tales como correo electrónico, nube de datos Google Drive, nube de datos OneDrive de Microsoft, Aula Virtual o Google Classroom

12. LEGISLACIÓN Y BIBLIOGRAFÍA

Normativa estatal

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de Cualificaciones y de la Formación Profesional.

Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria a la Ley de Economía Sostenible, por la que se modifican las Leyes Orgánicas 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.

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, aprueba catorce títulos profesionales básicos donde se fijan sus currículos básicos.

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.

Real Decreto-Ley 31/2020, de 29 de septiembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito de la educación no universitaria.

Normativa autonómica

Decreto n.º 12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y se establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Decreto n.º 158/2023, de 25 de mayo, por el que se modifica el Decreto n.º 12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la formación profesional básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y se establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Resolución de 3 de septiembre de 2012 de la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Personas Adultas, por la que se dictan instrucciones sobre ordenación académica en las enseñanzas correspondientes a ciclos formativos de formación profesional en los centros de la Región de Murcia.

Resolución de 30 de julio de 2019 de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa