 <b>IES "LAS VIÑAS"</b> Manilva (Málaga)	<b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ARCHIVO Y COMUNICACIÓN"</b>	Página 1 de 29
---	---	----------------

o	<b>ARCHIVO Y COMUNICACIÓN</b>
<b>CICLO FORMATIVO:</b>	<b>FORMACION PROFESIONAL BÁSICA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>
<b>CURSO:</b>	<b>2º</b>
<b>PROFESORA:</b>	<b>MARIÁ DOLORES VERGARA TRAVÉ</b>
<b>CURSO ACADÉMICO:</b>	<b>2023-24</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Esta programación didáctica desarrollará el currículo correspondiente al módulo profesional denominado "ARCHIVO Y COMUNICACIÓN", de la etapa educativa de la Formación Profesional Básica de la familia profesional de Administración y Gestión para la obtención del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos para el curso 2023/2024, de acuerdo a su normativa autonómica recogida en el Decreto 135/2016 de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de la Formación Profesional Básica en Andalucía.

## 2. VINCULACIÓN CON LA NORMATIVA CURRICULAR

Para la elaboración de esta programación didáctica se ha tomado como referencia la siguiente normativa estatal y autonómica:

### Ordenación:

- **Ley Orgánica 8/2013 de 9 de diciembre**, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE), que modifica a la **Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo**, de Educación (LOE), regula la Formación Profesional dentro del sistema educativo, como medida para facilitar la permanencia de los alumnos/as en el sistema educativo y ofrecerles mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional.
- **Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre**, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOMLOE).
- **Ley Orgánica 3/2022**, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional (BOE 01-04-2022).
- **Real Decreto 659/2023**, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional (BOE 22-07-2023).
- **Ley 17/2007 de 10 de diciembre**, de Educación de Andalucía (LEA).
- **Decreto 327/2007 de 3 de julio**, por el que se establece el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (art.29: Las programaciones didácticas).

### Perfil profesional

- **Ley Orgánica 5/2002**, de 19 de julio, de la Cualificaciones y de la formación profesional.
- **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 14 títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos.

### **Título**

- **Orden de 8 de noviembre de 2016**, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos (BOJA 19-12-2016).
- **Decreto 135/2006, de 26 de julio**, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, estableciendo sus características y el marco que permitirá su regulación específica

### **Evaluación**

- **Orden de 29 de septiembre de 2010**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

## **3 JUSTIFICACIÓN DEL MÓDULO**

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


Esta cualificación comprende varias **unidades de competencia**, que cubre lo siguiente:

- 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.

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."

## **4.- ANÁLISIS DEL CONTEXTO**

El entorno profesional, social, cultural y económico del **centro**, su ubicación geográfica y las características y necesidades del alumnado, constituyen los ejes prioritarios en la planificación de los procedimientos de enseñanza-aprendizaje. De esta forma, el centro educativo juega un papel

 <p><b>IES "LAS VIÑAS"</b> Manilva (Málaga)</p>	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ARCHIVO Y COMUNICACIÓN"</b></p>	<p align="right">Página 3 de 29</p>
--	---	-------------------------------------

determinante como vertebrador del conjunto de decisiones implicadas en el proceso de adaptación y desarrollo del currículo formativo.

Debemos tener presente que los centros están asentados en una realidad con la que interactúan de forma permanente. Esta situación siempre generará una serie de influencias recíprocas, sobre todo teniendo presente que **la Formación Profesional** tiene como finalidad la preparación de los alumnos para la actividad en un campo profesional y **debe estar adaptada al entorno**.

**El centro educativo público donde nos situamos** corresponde a Manilva (Málaga), donde las familias tienen un nivel de estudios y renta medio-bajo presentando un contexto con las siguientes características:

- **Entorno socioeconómico:**

Las empresas de la zona son fundamentalmente industriales, agrícolas (principalmente el viñedo), de pesca (en la zona de Sabinillas) y también la de prestación de servicios. Son de pequeña y mediana dimensión, principalmente son empresarios autónomos y sociedades limitadas. Existen también múltiples entidades financieras (cajas, bancos, etc.) cercanas al centro en la zona de Sabinillas, así como un polígono industrial en Manilva pueblo.

- **Sector profesional del título:**

En la localidad y su entorno existe una oferta diversa de empresas, desde asesorías, gestorías y empresas relacionadas con el sector de la hostelería, donde el alumnado podrá realizar su **Formación en Centros de Trabajo** y donde una vez finalizado el ciclo, podrán incorporarse a trabajar.

Entorno profesional: Este profesional ejercerá su actividad en empresas o entidades del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración o servicios generales en cualquier sector de actividad.

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

- Auxiliar de oficina.
- Auxiliar de servicios generales.
- Auxiliar de archivo.
- Clasificador y/o repartidor de correspondencia.
- Ordenanza.
- Auxiliar de información.
- Telefonista en servicios centrales de información.
- Taquillero.
- Grabador-verificador de datos.
- Operador documental.
- Auxiliar de digitalización.



- **Centro Educativo:** la estructura del centro es la siguiente

- 1º ESO 9
- 2º ESO 9
- 3º ESO 8
- 4º ESO 7
- 1º BCH 3
- 2º BCH 3
- 1ºFPB EE 1
- 2ºFPB EE 1
- 1º FPB SA 1
- 2º FPB SA 1
- 1º CFGM IEA 1
- 2º CFGM IEA 1
- 1º CFGM GA 1
- 1º CFGM GA 1
- Recursos para la Integración: 1 Aula de Apoyo\* (No computa) • 1º de Educación Básica Específica: 2, Aula de Educación especial unidad específica. • Número de unidades: 49 • Número de profesores: 106 + 1 profesor de Religión + 1 profesor de ATAL (2 días a la semana) + 1 Audición y Lenguaje.

Los recursos materiales más destacados de los que dispone el centro son: Aulas de Informática para la Familia Profesional de Administración, "aceptablemente dotadas", con ordenadores conectados en red e Internet, así como aulas TIC.

#### Planes y proyectos del centro

Nuestro centro esté adscrito a varios planes, proyectos y programas educativos, de todos ellos destacamos los que tienen incidencia en nuestro departamento y por tanto, en la presente programación y con los cuales trabajaremos con el alumnado en el aula:

	<p>"INNICIA CULTURA EMPRENDEDORA". Tiene como finalidad fomentar el emprendimiento en sus tres dimensiones personal, social y productiva en los centros educativos, promoviendo el pensamiento y el conocimiento creativo y las iniciativas emprendedoras en toda la comunidad educativa.</p>
	<p>Tomar conciencia de las desigualdades por razón de género en cuanto a roles, actividades y actitudes básicamente, para desarrollar una actitud crítica ante las mismas, favoreciendo siempre el desarrollo de la afectividad y las relaciones personales positivas con ambos sexos. Se realizarán actividades para concienciar en coeducación.</p>

- **Análisis de los alumnos/as:**

En cuanto a los alumnos/as sobre los que se basará la programación, del Ciclo Formativo de Grado Básico de 2º curso, nos encontramos con el siguiente perfil:

- Grupo formado por **8 alumnos/as**.
- Formado por 3 hombres y 5 mujeres.
- Las edades van desde los 17 años (5 alumnos), y 18 años (3 alumnas).
- Una de las alumnas está repitiendo curso
- Todos los alumnos/as han pasado el primer curso en el mismo centro y los intereses y objetivos personales del grupo pasan porque esta formación le sirva de acceso a la continuación de la enseñanza reglada y trabajos cualificados. El grado de motivación que presentan es bueno.

Para una correcta contextualización del alumnado, hemos tomado como punto de partida e instrumento fundamental, la evaluación inicial, que nos ha proporcionado los datos de los niveles de partida necesarios para adecuar nuestro proceso de enseñanza aprendizaje a las características del alumnado y que será clave para la atención a la diversidad. Según los resultados arrojados por las pruebas iniciales se detecta nivel bajo de las mismas con carácter general en el grupo,

## **5.- OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO**

**Los objetivos** son los resultados que se espera que logre el alumnado al finalizar el proceso de aprendizaje y que al profesorado nos sirve de guía y de orientación en el proceso de enseñanza.

Según recoge el Anexo I del Real Decreto 127/2014, en relación a la obtención del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos y la Orden de 8 de noviembre de 2016, la formación del presente módulo contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales que se mencionan a continuación:

- 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.
- Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.

Además, se relaciona con los siguientes objetivos que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales:

- 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.

## **6.- LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL MÓDULO**

Las **competencias profesionales, personales y sociales**, son el conjunto de capacidades y conocimientos que deben alcanzar los titulados para responder de manera eficaz y eficiente a los requerimientos del sector productivo, a aumentar su empleabilidad y a favorecer la cohesión social.

Según recoge el Anexo I del Real Decreto 127/2014, las competencias del módulo son las que se relacionan a continuación:

- 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.
- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

- 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 de 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.



## 7.-RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1.-Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido</p> <p><b>UNIDAD 1</b></p>	<p>a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.</p> <p>b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.</p> <p>c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.</p> <p>d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.</p> <p>e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.</p> <p>f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas.</p> <p>g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).</p> <p>h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.</p> <p>i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.</p>
<p>2.-Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.</p> <p><b>UNIDAD 2</b></p>	<p>a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.</p> <p>a) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.</p> <p>a) Se han indicado los procesos básicos de archivo.</p> <p>a) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.</p> <p>a) Se ha accedido a documentos previamente archivados.</p> <p>a) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.</p> <p>a) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.</p> <p>a) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.</p> <p>a) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.</p> <p>a) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.</p>



<p>3.-Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes</p> <p><b>UNIDAD 3</b></p>	<p>a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.</p> <p>b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica</p> <p>c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.</p> <p>d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.</p> <p>e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.</p> <p>f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.</p> <p>g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.</p> <p>h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.</p>
<p>3. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.</p> <p><b>UNIDAD 4</b></p>	<p>a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.</p> <p>b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.</p> <p>c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.</p> <p>d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.</p> <p>e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.</p> <p>f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.</p> <p>g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.</p> <p>h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.</p>

## 8.- CONTENIDOS

### 8.1.- Contenidos Básicos:

- Reprografía de documentos
  - Equipos de reproducción de documentos
  - Identificación de las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción
  - Reproducción de documentos
  - Técnicas y herramientas básicas de encuadernación
  - Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras). Medidas de seguridad requeridas.
- 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)
  - Libros registro de facturas emitidas y recibidas
  - Documentos administrativos básicos
- 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 y despedida
  - La imagen corporativa
  - Normas de cortesía
  - Características y costumbres de otras culturas

### 8.2.-Unidades Didácticas y contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA	TITULO	CONTENIDOS
1	<b>Reprografía de documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos de reproducción de documentos: la fotocopidora.</li> <li>- Reproducción de documentos con fotocopidora.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Procedimiento de fotocopiado básico.</li> <li>○ Funciones accesorias.</li> <li>○ Aspectos importantes a tener en cuenta.</li> </ul> </li> <li>- Anomalías e incidencias en las</li> </ul>


		<p>fotocopiadoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Máquinas y herramientas de encuadernación. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Perforadora.</li> <li>o Cizalla o guillotina.</li> </ul> </li> <li>- Materiales de encuadernación. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Grapado.</li> <li>o Con canutillo de plástico.</li> <li>o Con espiral metálica.</li> <li>o Térmica.</li> <li>o Doble espiral (<i>wire-o</i>).</li> <li>o <i>Ibiclick</i>.</li> <li>o Cartoné.</li> </ul> </li> <li>- Otras máquinas relacionadas con la reprografía. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Plastificadoras.</li> <li>o Destructoras.</li> </ul> </li> <li>- Medidas de seguridad.</li> <li>- Eliminación de residuos y uso responsable.</li> </ul>
2	<b>Archivo de documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ubicación de los documentos.</li> <li>- Documentos básicos de la compraventa.</li> <li>- Los libros registro de facturas emitidas y recibidas.</li> <li>- Aplicaciones informáticas de gestión administrativa.</li> <li>- Los archivos de proveedores, artículos y clientes.</li> <li>- Documentos relativos a los recursos humanos: la nómina.</li> <li>- El archivo de trabajadores.</li> <li>- El registro de los documentos administrativos básicos.</li> <li>- El archivo convencional.</li> <li>- Tipos de archivo. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Según la frecuencia de utilización.</li> <li>o Según el lugar de emplazamiento.</li> </ul> </li> <li>- Mantenimiento del archivo físico o informático. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Archivo físico.</li> <li>o Archivo informático.</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios de archivo o clasificación. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Clasificación alfabética.</li> <li>o Clasificación numérica.</li> <li>o Clasificación alfanumérica.</li> <li>o Clasificación geográfica.</li> <li>o Clasificación por materias.</li> </ul> </li> <li>- Normas de clasificación.</li> <li>- Archivo de los documentos de compraventa.</li> <li>- Técnicas básicas de gestión de archivos. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Seguimiento.</li> <li>o Almacenamiento.</li> <li>o Conservación.</li> <li>o Consulta.</li> <li>o Expurgo.</li> <li>o Custodia.</li> </ul> </li> </ul>
3	<b>Comunicación telefónica en el ámbito profesional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El proceso de comunicación telefónica.</li> <li>- Medios y equipos telefónicos. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Qué tipos de equipos telefónicos existen.</li> <li>o Servicios que ofrecen.</li> <li>o La videoconferencia.</li> </ul> </li> <li>- Funcionamiento de una centralita telefónica básica. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Concepto y evolución de la centralita telefónica.</li> <li>o Las extensiones telefónicas.</li> <li>o Funcionamiento y manejo.</li> </ul> </li> <li>- Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Protocolo para realizar y recibir llamadas.</li> <li>o Cuándo debemos o no usar el teléfono.</li> </ul> </li> <li>- Recepción, realización y transferencia de llamadas. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Recepción de llamadas.</li> <li>o Realización de llamadas.</li> <li>o Transferencia de llamadas.</li> <li>o Notas de aviso telefónico.</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas. <ul style="list-style-type: none"> <li>o La preparación.</li> <li>o El tono de voz.</li> <li>o La actitud.</li> <li>o La escucha activa.</li> <li>o Las reglas de cortesía.</li> <li>o Cómo actuar ante una reclamación.</li> </ul> </li> <li>- Normas para hablar correctamente por teléfono. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Uso del tratamiento adecuado.</li> <li>o Uso correcto de la voz.</li> <li>o Vocalización.</li> <li>o Claridad y concisión.</li> <li>o Palabras y expresiones a evitar.</li> </ul> </li> <li>- El correo electrónico como alternativa al teléfono <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ventajas respecto a otros medios.</li> <li>o Normas de redacción del correo electrónico.</li> <li>o Errores comunes.</li> </ul> </li> </ul>
4	<b>Protocolo de recepción de personas externas a la organización.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura de la empresa.</li> <li>- Imagen corporativa.</li> <li>- Protocolo de recepción.</li> <li>- Normas de cortesía. <ul style="list-style-type: none"> <li>o El saludo.</li> <li>o La escucha.</li> <li>o La presentación.</li> <li>o La despedida.</li> </ul> </li> <li>- Características de otras costumbres. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Europa Occidental.</li> <li>o Rusia.</li> <li>o Países musulmanes.</li> <li>o Extremo Oriente.</li> <li>o La India.</li> </ul> </li> <li>- Aspecto personal en la recepción de visitas.</li> </ul>

### **8.3.- Temporalización**

La temporalización que se indica a continuación comprende el tiempo completo dedicado al desarrollo de la Unidad incluyendo las actividades de evaluación correspondientes.

 <p><b>IES "LAS VIÑAS"</b> Manilva (Málaga)</p>	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ARCHIVO Y COMUNICACIÓN"</b></p>	<p align="right">Página 14 de 29</p>
--	---	--------------------------------------

Considerando que las horas lectivas establecidas para este módulo son alrededor de 130 horas de clase efectiva (distribuidas en 5 horas semanales), la propuesta de distribución temporal para el desarrollo de las diferentes unidades didácticas de trabajo que se intentará respetar en la medida de lo posible será la siguiente:

	UNIDAD DIDACTICA	Nº HORAS	RA	CE
<b>1º TRIMESTRE</b>	<b>UD.0. Conocimientos previos, presentación el módulo y realización de la prueba inicial escrita</b>	2h		
	<b>UD.1 Reprografía de documentos</b>	28 h	<b>1</b>	<b>a,b,c,d, e,f,g,h,i</b>
	<b>UD.2 Archivo de documentos</b>	30 h.	<b>2</b>	<b>a,b,c,d, e,f,g,h,i j</b>
<b>2º TRIMESTRE</b>	<b>UD.3 Comunicación telefónica en el ámbito profesional</b>	35 h.	<b>3</b>	<b>a,b,c,d, e,f,g,h</b>
	<b>UD.4 Protocolo de recepción de personas externas a la organización.</b>	35 h.	<b>4</b>	<b>a,b,c,d, e,f,g,h</b>
<b>TOTAL HORAS</b>		<b>130 h.</b>		

#### **8.4.- Contenidos transversales**

- **Prevención y riesgos laborales( Seguridad y Salud Laboral)** Para las empresas representa la primera formación que aportan a sus trabajadores, debido a que acciones cotidianas como podría ser la postura correcta al sentarse, la posición del ordenador con respecto a la luz, etc., pueden acarrear problemas físicos en un futuro si no son correctos. Por lo que se tratarán temas sobre Seguridad y Salud laboral, se abordarán estos temas para que adquieran los conocimientos necesarios antes de su incorporación al módulo de Formación en Centros de Trabajo.
- **Trabajo en equipo y trabajo cooperativo.** Bajo este enfoque se desarrollarán los aspectos referidos al tipo de personalidad que demanda la sociedad actual. Para ello buscaremos un clima de **solidaridad y tolerancia** que se establecerán a través de actividades que impliquen conocerse a sí mismo y a los demás desarrolladas en grupo. Se trabajará al menos una unidad didáctica con técnicas de trabajo cooperativo
- **Educación en TIC.** Esta área es de eminente importancia para que vean la aplicación práctica de los módulos con las nuevas tecnología.

- **Coeducación.** Constituye un tema necesario a desarrollar con el alumnado, teniendo en cuenta, además, que es un tema de actualidad. La coeducación se llevará a cabo tanto en la organización del alumnado como en el tratamiento de las actividades, utilizando terminología no sexista ni estereotipos sociales.
- **Cultura andaluza.** Adaptándonos a la realidad y características del entorno, la cultura andaluza supone un contenido a desarrollar a lo largo de todo el curso a través del acercamiento de los contenidos de los módulos a las características particulares existentes en nuestra Comunidad Autónoma.
- **Auto-aprendizaje.** Fomentar el trabajo autónomo para ser protagonistas de su propio aprendizaje que les facilite la adaptación a un entorno laboral cambiante, de forma que sean capaces de desenvolverse por sí mismos en la medida de lo posible.
- **Medio ambiente.** Fomentar el uso responsable de los recursos, la promoción de la actividad física y la dieta saludable.
- **Otros:**
  - se fomentará el emprendimiento, la actividad empresarial, así como, temas sobre orientación laboral.
  - Espacios y agrupamientos en el aula: Los espacios deben ser utilizados con perspectiva de género.

## 9.- METODOLOGÍA

Con la metodología vamos a considerar los criterios y decisiones que afectan a la acción didáctica, esto es, el **cómo enseñar**.

Como se establece en el art.8.6 del RD 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo "la metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional, integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente".

Contamos, para el desarrollo de nuestra metodología, con unos principios metodológicos, que serán nuestro referente a la hora de adoptar las estrategias metodológicas y las actividades didácticas.



### **9.1.- Principios metodológicos**

En el proceso de enseñanza-aprendizaje contemplamos las siguientes estrategias con el fin de proporcionar al alumnado una visión global y coherente de los contenidos y aspectos prácticos del módulo, mediante la integración de contenidos de carácter científico, tecnológico y organizativo:

- Metodología activa y participativa.
- Observar las peculiaridades de cada alumno/a y sus diferentes ritmos de aprendizaje.
- Potenciar la construcción de aprendizajes significativos, es necesario relacionar los nuevos aprendizajes a partir de las ideas previas del alumno/a.
- Procurar una dinámica de trabajo en aula en un ambiente agradable, abierto, distendido, solidario y estimulante.

De manera específica se proponen las siguientes pautas metodológicas en el desarrollo de las actividades de enseñanza y aprendizaje del módulo:

1. Activar la curiosidad y el interés por el contenido del tema a tratar o de la tarea a realizar.
2. Mostrar la relevancia del contenido o la tarea. En la medida que lo permita la naturaleza de las tareas, organizar en grupos, vinculando la evaluación a los resultados globales del grupo. Favoreciendo el trabajo en equipo, el trabajo colaborativo y el trabajo cooperativo.
3. Promover la adquisición de aprendizaje de valores, autoestima, confianza en sí mismo, capacidad de superación, con mensajes de estímulo y de motivación.
4. Organizar las evaluaciones a lo largo del curso, para que permitan afrontar el proceso de evaluación continua y que sirva para que el alumnado constata sus avances y eviten en lo posible la comparación de unos con otros.
5. Emplear un enfoque multidisciplinar que favorezca una formación integral y continua del alumno/a: Relacionar los distintos conceptos y procedimientos en las diferentes unidades de trabajo del módulo y abordar los contenidos con rigor y actualidad, concienciando al alumnado de los numerosos cambios que se producen.
6. Acercar al alumno/a a la realidad de la práctica empresarial, utilizando técnicas de simulación en las actividades.

Este modelo propuesto será abierto y flexible, donde se introducirán todas las modificaciones necesarias que se vayan detectando a lo largo del proceso de enseñanza aprendizaje.

### **9.2.- Estrategias metodológicas**

Se utilizará una amplia gama de estrategias metodológicas, para dar respuesta a la diversidad del alumnado con la que nos encontramos, se tendrá en cuenta sus características y sus diferentes ritmos de aprendizaje, teniendo en cuenta además, la variedad de contenidos a impartir, combinando estrategias expositivas con las de indagación.

1. *Estrategias expositivas:* Consistirá en presentar, de forma oral o escrita, los contenidos estructurados de forma clara y coherente, que conecten con los conocimientos de partida del alumnado.

Al inicio de cada unidad didáctica se realizará una tormenta de ideas, un debate o una lectura de un artículo de actualidad, de manera que nos sirva para detectar lo que el alumnado conoce sobre estos nuevos contenidos que vamos a desarrollar. Además, se contará con materiales didácticos, como mapas conceptuales, presentaciones multimedia, esquemas; utilizando sobre todo recursos tecnológicos.

2. *Estrategias de indagación:* Este tipo de estrategias requieren que el alumnado investigue y vaya descubriendo por sí solo, de manera que construya su propio aprendizaje, se fomentará su autonomía y se tratará de que el alumno/a descubra y se acerque a situaciones reales y nuevas, y que aplique los conocimientos ya adquiridos, tratando de dar respuesta a los problemas que han detectado, adquiriendo así, nuevos aprendizajes.

### **9.3.- Aplicación de las nuevas tecnologías en el aula**


Para facilitar los procesos de enseñanza aprendizaje en el aula contamos con una herramienta muy importante como son las TICs (Tecnologías de la Información y la Comunicación) y las TACs, (Tecnologías del aprendizaje y el conocimiento), constituyendo un recurso didáctico que nos ofrece amplios beneficios para el alumno/a:

1. Desarrollan la iniciativa en sus investigaciones
2. Favorecen la autonomía y autoaprendizaje
3. Mejora la interacción con los compañeros/as
4. Aumenta la motivación
5. Facilitan el aprendizaje significativo
6. Permite el acceso a múltiples recursos educativos

Podemos citar, entre los múltiples recursos educativos a utilizar, los siguientes plataformas educativas:

1. Moodle: Aplicación en la que alumnado y profesorado se pueden conectar a cualquier hora, donde se pueden subir documentos, entregar tareas, participar en foros..
2. Kahoot: Aplicación en la que se crean preguntas con posibles respuestas y el alumnado puede responder desde su ordenador o teléfono móvil, constituye un aprendizaje basado en el juego, altamente motivador para el alumnado y muy útil para el profesorado ya que nos sirve para detectar los conocimientos de partida del alumnado.

En la utilización de estas plataformas o aplicaciones educativas es importante tener en cuenta la Normativa de Protección de Datos que afectan a la actividad de los centros educativos.

 <p><b>IES "LAS VIÑAS"</b> Manilva (Málaga)</p>	<p><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ARCHIVO Y COMUNICACIÓN"</b></p>	<p>Página 18 de 29</p>
--	--	------------------------

Además de seguir las líneas de actuación pedagógicas marcadas por el Proyecto Educativo de Centro.

#### **9.4.- Agrupamientos**

-Nuestro módulo no necesita una especial distribución del aula.

A su vez, el aula cuenta con mesas dispuesta en dos filas, 4 alumnos/as situados en la primera fila y 4 en la segunda fila.

El aula está dotada de ordenadores portátiles conectados a internet, donde cada uno de los alumnos y alumnas tienen el suyo propio, esto facilita la impartición de las clases cuando se tenga que desarrollar las actividades previstas.

-Supone un factor esencial en el proceso de aprendizaje la interacción entre los alumnos/as, ya que favorece la socialización, tiene efectos positivos en el desarrollo intelectual e incrementa la motivación del alumnado.

-Según las actividades que realicemos, los agrupamientos serán los siguientes:

- En las actividades iniciales, de conocimientos previos y la obtención de conclusiones: se realizarán en gran grupo.
- En la realización de ejercicios puntuables, pruebas escritas y actividades de consolidación: serán individuales.
- En la realización de ejercicios de carácter práctico y actividades de ampliación: se permitirá el trabajo en pequeños grupos de 2 ó 3 alumnos/as.
- El trabajo en pequeños grupos se utilizará cuando los objetivos que busquemos sean favorecer la destreza y actitud cooperativa, así como desarrollar la responsabilidad de los mismos.

#### **9.5.- Actividades de enseñanza-aprendizaje**

A través de la realización de las actividades de enseñanza-aprendizaje puede desarrollarse lo programado en las unidades didácticas, ya sea de forma individual o en grupo. A través de estas actividades se busca fomentar la **iniciativa** del alumnado y favorecer el proceso de **autoaprendizaje**; así como facilitar la conexión del aula con el mundo real y de forma particular con el mundo laboral.

Las actividades se complementarán con **explicaciones** de las unidades por el **profesor**, bien leyendo y clarificando conceptos y/o con la ayuda de esquemas o mapas conceptuales; así como con la realización de resúmenes por parte del alumnado en algunos de los temas.

Según el momento del proceso de enseñanza-aprendizaje en el que nos encontremos y con el fin de conseguir los objetivos y capacidades necesarias, vamos a agrupar estas actividades en los siguientes tipos:

- Actividades de introducción-motivación, al comienzo de cada unidad didáctica se propondrá una actividad inicial de introducción que sirva para motivar al alumnado sobre el tema a tratar en la unidad. Puede tratarse de un recorte periodístico, un artículo o una lectura relacionado con la unidad. Conseguir que el alumno/a se esfuerce requiere una motivación; motivación y aprendizaje están relacionados ya que cuanto más se motiva al alumnado más quiere aprender éste y cuanto más aprende mayor es su motivación.
- Actividades de conocimientos previos, que nos permitan partir del nivel de desarrollo del alumnado y que podrían realizarse de forma conjunta a las actividades de introducción-motivación. Entre las actividades a plantear pueden encontrarse:
  - Brainstorming, en el que el alumnado exprese con sus propias palabras sus conocimientos acerca de algunos términos y situaciones que van a estudiarse a lo largo de la unidad.
  - Debates en los que los alumnos/as comenten aspectos relativos a la unidad.
  - Lectura de un texto de carácter didáctico elaborado por el profesor o de revistas especializadas, en el que aparezcan los principales contenidos del tema, de forma que el alumnado identifique aquellos términos que se desconocen.
  - Kahoot, con este juego educativo crearemos cuestionarios de evaluación y servirá al alumnado para aprender o reforzar el aprendizaje.
- Actividades de desarrollo, son actividades que permitan realizar un seguimiento acerca de la asimilación de conceptos por parte del alumnado.(graduados en dificultad) Estas actividades se llevarán a cabo una vez expuestos los contenidos teóricos de la unidad y pueden consistir en la realización de esquemas, la elaboración de forma individual de supuestos prácticos y la realización de trabajos en grupo.
- Actividades de ampliación, que permitan ampliar los conocimientos adquiridos, como puede ser la investigación en páginas web relacionadas con los contenidos tratados o la lectura de artículos de revistas especializadas.
- Actividades de recapitulación y consolidación, que permitan integrar todos los conceptos estudiados, tales como realización de un resumen de los conceptos básicos, glosario de términos, confección de esquemas, elaboración de mapas conceptuales.
- Actividades de evaluación, que informarán sobre la consecución de las capacidades previstas y de la incidencia de la intervención pedagógica.
- Actividades de refuerzo, que permitan atender al alumnado con dificultades en el aprendizaje y que muestran dificultades para conseguir los objetivos planteados.
- Actividades de recuperación, permitirán atender a los alumnos/as que no han conseguido los resultados de aprendizaje previstos.

### **9.6.- Actividades complementarias y extraescolares**

Al estar este módulo muy vinculado al mundo laboral, es conveniente que el alumnado visite centros y lugares de trabajo como actividades complementarias y extraescolares. Para ello, será necesario la coordinación con el equipo docente del departamento, a fin de que el alumnado visite aquellas empresas relacionadas con los estudios que está cursando, y compruebe la aplicación práctica de los contenidos.

Se realizará como actividad complementaria relacionada con el módulo, una visita al Parque de las ciencias en Granada y a una **gran empresa** de la provincia, siempre que las circunstancias lo permitan.

## **10.- EVALUACIÓN**

### **10.1.- Punto de partida: Consideraciones previas.**

Es fundamental tener en cuenta las normas generales de ordenación de la evaluación establecidas en la **Orden de 29 de septiembre de 2010**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, que desarrolla lo siguiente:

- La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será **continua** y se realizará por módulos profesionales.
- La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su **asistencia regular a clase** y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.
- La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional, así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a nuestro módulo. Por tanto, la **evaluación será criterial**, debido a que son los criterios de evaluación los que marcan si el alumnado ha conseguido alcanzar los resultados de aprendizaje.

De esta manera, el proceso de evaluación deberá dar respuesta a las siguientes cuestiones:

<b>¿Qué evaluar?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La consecución de los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación del alumnado.</li> </ul>
<b>¿Cuándo evaluar?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación inicial.</li> <li>- Evaluación formativa.</li> <li>- Evaluación final.</li> </ul>
<b>¿Cómo evaluar?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>El proceso de aprendizaje:</i> De manera continuada, objetiva, formativa y sumativa, a través de procedimientos, técnicas e instrumentos de evaluación.</li> <li>- <i>El proceso de enseñanza:</i> a través de instrumentos específicos que nos permitan obtener los datos necesarios para una mejora continua.</li> </ul>

### **10.2.- Evaluación del proceso de aprendizaje: La evaluación del alumnado.**

La evaluación será formativa, continua, integral, individualizada y orientadora.

#### **¿CUÁNDO EVALUAR?**

**Evaluación inicial:** Como indica la Orden de evaluación, durante el primer mes desde el comienzo del periodo lectivo, el profesorado realizará una evaluación inicial con el objetivo de indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar.

Permitirá tomar conciencia del punto de partida del alumnado y adecuar la planificación de mi actividad docente, de la metodología a aplicar y de las posibles medidas de atención a la diversidad que se tengan que adoptar, como hemos mencionado anteriormente.

**Evaluación continua:** La Orden de evaluación establece que la evaluación debe ser continua, por tanto, el alumnado debe asistir regularmente a clase, de manera que si el alumnado falta más del **20%** de forma injustificada, perderá el derecho a la evaluación continua. Siendo la calificación final el resultado del trabajo diario del alumno/a a lo largo de todo el curso y no solo el resultado de un examen. La evaluación continua no quiere decir que todos los días haya que evaluar al alumno/a, pero sí que sea un proceso constante.

**Evaluación formativa:** Este procedimiento nos aportará información para saber si el progreso del alumno es adecuado o no, ver si el alumnado está consiguiendo los resultados de aprendizaje previstos o si por el contrario tienen dificultades que hacen que no los alcancen, introduciéndose en caso negativo las modificaciones necesarias en el proceso de enseñanza aprendizaje para corregirlo.

**Evaluación sumativa o final:** Permitirá valorar el grado de consecución de los objetivos y tendrá en cuenta no sólo los resultados de las pruebas o ejercicios de evaluación previstos para cada

unidad didáctica sino la totalidad de instrumentos de evaluación utilizados a lo largo del proceso de enseñanza aprendizaje y relacionados principalmente con la participación, motivación, actitud e interés mostrado a lo largo de toda la duración del módulo. La evaluación es sumativa por lo que todas las evidencias o registros recogidos para la evaluación suman y deben tenerse en cuenta.

En el primer curso, que es donde se encuadra nuestro módulo, se realizarán tres sesiones de evaluación parcial (donde se indicará la calificación numérica de 1 a 10 de cada alumno/a). Además, se llevará a cabo una sesión de evaluación inicial y una sesión de evaluación final.

### **10.3.-Criterios de evaluación.**

#### **¿QUÉ EVALUAR?**

Los **criterios de evaluación** serán en todo momento el referente fundamental para realizar la evaluación del alumnado, describen aquello que se quiere valorar y que el alumnado debe lograr y que nos permitirán comprobar en qué grado y nivel se han alcanzado los Resultados de Aprendizaje del módulo, para evaluar dichos criterios se utilizarán distintas técnicas e instrumentos de evaluación.

RESULTADOS APRENDIZAJE	DE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
<b>RA1.-Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido</b>  <b>25% de la nota final</b>	<b>UNIDAD 1</b>	a)Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.	10%
		b)Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.	10%
		c)Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.	10%
		d)Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.	10%
		e)Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.	10%
		f)Se han observado las medidas de seguridad requeridas.	10%
		g)Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).	20%



		h)Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.	10%
		i)Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.	10%
<b>RA2.-Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.</b>	<b>25% de la nota final</b>  <b>UNIDAD 2</b>	a)Se han identificado los distintos tipos de archivo.	10%
		b)Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.	10%
		c)Se han indicado los procesos básicos de archivo.	10%
		d)Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.	10%
		e)Se ha accedido a documentos previamente archivados.	10%
		f)Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.	10%
		g)Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.	10%
		h)Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.	10%
		i)Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.	10%
		j)Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.	10%
<b>RA3.-Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes</b>	<b>25% de la nota final</b>  <b>UNIDAD 3</b>	a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.	10%
		b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica	10%
		c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.	10%
		d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.	10%
		e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.	10%
		f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.	10%

<b>RA4.</b> Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.  <b>25% de la nota final</b>  <b>UNIDAD 4</b>	g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.	20%
	h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.	20%
	a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.	20%
	b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.	15%
	c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.	10%
	d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.	10%
	e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.	15%
	f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.	10%
	g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.	10%
	h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.	10%

#### 10.4.- Técnicas e instrumentos de evaluación

##### ¿CÓMO EVALUAR?

Para proceder a la calificación de cada una de las evaluaciones parciales y expresarlo con una nota numérica, se establecerá una media ponderada de las distintas calificaciones obtenidas, de las evidencias y registros reunidos aplicando los diferentes instrumentos de evaluación que describimos a continuación:

<b>TÉCNICAS DE EVALUACIÓN</b>	<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>
Pruebas específicas	-Pruebas orales o escritas (tipo test, preguntas cortas, resolución de problemas)
Ejercicios prácticos	-Tareas y actividades planteadas. -Trabajos de investigación, individuales o grupales. -Mapas conceptuales. -Presentaciones orales.

	-Esquemas, resúmenes.
Observación sistemática	-Rúbrica sobre motivación, participación, interés y esfuerzo mostrado.

### 10.5.-Criterios e instrumentos de calificación.

#### ¿CÓMO CALIFICAR?

- La calificación de cada **resultado de aprendizaje (RA)** vendrá determinada por la sumatoria del peso asignado a cada uno de sus **criterios de evaluación** que conforman el resultado de aprendizaje.
- Un RA puede abarcar varias unidades didácticas, por tanto, habrá que superar todas las unidades que afectan a ese RA, para obtener una calificación positiva en ese RA.
- El alumnado obtendrá una calificación positiva en cada una de las evaluaciones parciales siempre que supere cada uno de los resultados de aprendizaje asociados a misma, es decir, al menos un valor numérico de 5 en cada uno de ellos.
- Si el alumnado superase todos los resultados de aprendizaje, la calificación final del módulo vendría determinada por la sumatoria del peso asignado a cada uno de los resultados de aprendizaje que en nuestro caso le hemos asignado un 25% a cada uno de los 4 RA.
- Se utilizarán diferentes técnicas e instrumentos de evaluación para comprobar si se superan los criterios de evaluación de cada RA (pruebas específicas, ejercicios prácticos, observación sistemática...)
- El alumnado que no supere un resultado de aprendizaje deberá acudir al proceso de refuerzo de junio y recuperar dichos resultados, mientras que los que si lo han superado realizarán el proceso de mejora.
- La calificación final se establecerá mediante la media aritmética de las calificaciones de los resultados de aprendizaje superados durante el curso, junto con los alcanzados en el proceso de refuerzo.
- A lo largo de cada unidad didáctica se realizarán multitud de actividades y ejercicios prácticos, parte de ellos se resolverán en clase y otra parte se harán fuera del aula, para su posterior entrega, unas veces en papel y otras veces a través de la plataforma Moodle.
- De todas las unidades se realizarán pruebas objetivas, bien de manera escrita u oral (debiendo llegar a una nota de 4 para poder hacer media con el resto de las pruebas objetivas, a su vez, en esa media que se hace con el resto de pruebas objetivas debe alcanzar el 5).

### **10.6.- Evaluación del proceso de enseñanza.**

Como hemos comentado en párrafos anteriores, es necesario, no solo evaluar al alumnado, sino también evaluar nuestra propia actuación como docente. Debemos reflexionar sobre aspectos tales como:

- Cumplimiento de la programación.
- Clima de la clase.
- Adecuación de las metodologías empleadas.
- Organización de los materiales, espacios y tiempos.
- Técnicas e instrumentos de evaluación.

Tiene especial importancia en la evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje, el análisis de los resultados del alumnado en cada evaluación parcial, y en caso de ser necesario, se deberán adoptar las medidas oportunas para una mejora continua, de forma que introduciremos las mejoras necesarias en nuestra programación, tratando de hacerla lo más coherente y adecuada como nos sea posible.

### **10.7.-Programas de refuerzo y mejora de las competencias**

Siguiendo las instrucciones que nos indica el artículo 16 de la Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, en referencia a **Programas de refuerzo y de mejora de las competencias**, establecemos lo siguiente para este módulo:

#### **Programas de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos:**

*Art. 16.2. El alumnado de segundo curso que no curse el módulo profesional de Formación en centros de trabajo por tener módulos profesionales no superados que se lo impidan, permanecerá en el centro docente recibiendo un programa de refuerzo para la recuperación de los aprendizajes no adquiridos. Estos programas se aplicarán entre las semanas 26 y 35 del curso académico.*

*El alumnado que, cursando el módulo profesional de Fct y que tenga algún módulo suspenso, dispondrá de un programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos.*

La temporalización entre la 1ª final y la 2ª final será de 40 horas lectivas aproximadamente, durante este periodo, el alumnado podrá superar el módulo profesional y obtener una evaluación positiva.

La asistencia es obligatoria, por lo que en caso de no asistencia, se perderá el derecho a evaluar de forma positiva. Las actividades que se desarrollarán durante este programa de refuerzo serán las siguientes:

- Realización de actividades globales de la materia.
- Se incidirá en aspectos que, de forma general, el alumnado que asiste a las clases, tenga más dificultad, teniendo siempre en cuenta los distintos ritmos de aprendizaje.

#### **Programas de mejora de las competencias:**


*Art.16.3. El alumnado de segundo curso que no realice el módulo profesional de Formación en centros de trabajo por tener módulos profesionales no superados que se lo impiden, permanecerá en el centro docente recibiendo un programa de mejora de las competencias de los módulos profesionales superados, que servirá para afianzar e incrementar las competencias adquiridas en los mismos. Estos programas se aplicarán entre las semanas 26 y 35 del curso académico.*

La temporalización entre la 1ª final y la 2ª final será de 40 horas lectivas aproximadamente, durante este periodo, el alumnado podrá incrementar competencias del módulo superado. Las actividades que se desarrollarán durante este programa de mejora serán las siguientes:

- Realización de actividades globales de la materia de carácter más avanzado.

Se entregará un **informe individualizado** a cada alumno/a con los resultados de los aprendizajes superados y no superados, así como las actividades a realizar durante el periodo para poder superarlos. El citado informe deberá contemplar lo siguiente:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	SUPERAD O/ NO SUPERAD O	ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
RA1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.		-Resolución de casos prácticos -Cuestionarios teóricos -Prueba teórico-práctica	-Rúbrica -Solucionario -Plantilla de evaluación
RA2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.		-Resolución de casos prácticos -Cuestionarios teóricos -Prueba teórico-práctica.	-Rúbrica -Solucionario -Plantilla de evaluación
RA3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.		-Resolución de casos prácticos -Cuestionarios teóricos	-Rúbrica -Solucionario

 <p><b>IES "LAS VIÑAS"</b> Manilva (Málaga)</p>	<p align="center"><b>PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ARCHIVO Y COMUNICACIÓN"</b></p>	<p align="right">Página 28 de 29</p>
--	---	--------------------------------------

		-Prueba práctica.	-Plantilla de evaluación
RA4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.		-Resolución de casos prácticos -Cuestionarios teóricos -Prueba práctica.	-Rúbrica -Solucionario -Plantilla de evaluación

## 11.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

“La educación es el medio más adecuado para construir la personalidad de los jóvenes, desarrollar al máximo sus capacidades, conformar su propia identidad personal y configurar su comprensión de la realidad.”

El alumnado es la razón de ser de la educación, siendo dirigido el aprendizaje a formar personas autónomas, críticas, con pensamiento propio.

El art.113.2 de la **LEA** establece que se considera alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, aquel que presenta necesidades educativas especiales debidas a diferentes grados y tipos de capacidades personales de orden físico, psíquico, cognitivo o sensorial; el que, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, se incorpore de forma tardía al sistema educativo, así como, el alumnado que precise de acciones de carácter compensatorio. Además, se considera alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, aquel que presenta altas capacidades intelectuales que le permitan seguir un mayor ritmo de aprendizaje.

Partiendo de estas ideas, podemos decir que la atención a la diversidad, es una necesidad que abarca a todas la etapas educativas y a todo el alumnado. Es decir, se trata de contemplar la diversidad de las alumnas y alumnos como principio y no como una medida que corresponde a las necesidades de unos pocos.

Se deberá dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales, étnicas, de inmigración y de salud del alumnado, de manera integradora y normalizadora.

### Y como **medidas de atención a aplicar de forma particular:**

- Contamos con una alumna con dislexia, solo requiere más tiempo en la lectura, se adapta muy bien al ritmo de la clase ; en cuanto a la alumna repetidora, consideramos que no hay que atender la diversidad, ya que repite debido a su no asistencia el curso pasado, por lo que parte del mismo nivel que el resto de la clase.
- Con la evaluación inicial se ha detectado que existen distintos niveles, trataremos de atender de forma individualizada al alumnado con un ritmo de aprendizaje más lento.

- Motivar e implicar a todo el alumnado en el trabajo cooperativo, donde el alumno/a trabaje en grupo e igualmente de forma autónoma.
- Creación de grupos heterogéneos, donde el alumnado que presente problemas de comprensión pueda ser ayudado por otro que no presente dicha dificultad, de manera que de respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje.
- Fomentar el uso del diccionario, aunque no sea demandado por el alumno/a.
- Se les dará más tiempo a la hora de realizar las actividades programadas en el aula, para atender a los distintos ritmos de aprendizaje.

## **12.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS**

- Libros de consulta: "Archivo y Comunicación" de las editoriales PARANINFO y EDITEX y otros libros sobre Archivo y Comunicación.
- Elaboración de resúmenes de cada tema facilitados por el profesor
- Documentos para ejercicios.
- La propia Programación que estará a disposición de los alumnos/as.
- Material didáctico que se entregan a los alumnos/as, para el mejor seguimiento de la explicación en clase.
- Prensa y artículos relacionados con el módulo
- Talleres y visitas relacionados con la materia.
- Cañón proyector, con ordenador portátil, para exponer vídeos y documentales explicativos.
- Ordenador en el aula para cada alumno, con acceso a Internet.
- Programas informáticos: aplicaciones de ofimática y aplicaciones de gestión.
- Plataforma Google Drive.
- Además, será necesario disponer de un bloc de notas para la clase.