

I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024

**1. JUSTIFICACIÓN**

**2. OBJETIVOS**

- 2.1 Competencia General del Título
- 2.2 Competencias Profesionales, Personales y Sociales
- 2.3 Objetivos Generales del Título
- 2.4 Resultados de Aprendizaje del Módulo Profesional

**3. CONTENIDOS**

- 3.1 Análisis y Secuenciación de contenidos
- 3.2 Unidades de trabajo
- 3.3 Temas transversales

**4. METODOLOGÍA**

**5. EVALUACIÓN**

- 5.1 Criterios de evaluación
- 5.2 Instrumentos de evaluación
- 5.3 Criterios de calificación
- 5.4 Sesiones de evaluación
- 5.5 Sistemas y criterios de recuperación

**6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

**7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS**

**8. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

**ANEXOS.**

- ANEXO I. MODIFICACIÓN DE DETERMINADOS ASPECTOS EN CASO DE CAMBIO EN EL ESCENARIO PRESENCIAL.
- ANEXO II. TEMPORALIZACIÓN.



## 1. JUSTIFICACIÓN

El módulo profesional de **Archivo y Comunicación** del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos perteneciente a la Familia de Administración y Gestión, contiene la formación necesaria para:

- Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen.
- Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

Este profesional ejerce su actividad por cuenta ajena en centros, oficinas, despachos y departamentos administrativos o comerciales de cualquier tipo de empresa o entidad de carácter privado o público, en todos los sectores productivos.

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.

Las **líneas de actuación** en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Realizar labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.
- Archivar documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.
- Comunicarse telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.
- Recibir a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.



Los módulos profesionales de las enseñanzas de Formación Profesional Básica estarán constituidos por áreas de conocimiento teórico-prácticas cuyo objeto es la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales y de las competencias del aprendizaje permanente a lo largo de la vida.

Con esta programación vamos a intentar desarrollar las competencias profesionales, personales y sociales previstas para este módulo profesional. Utilizaremos una metodología activa, participativa y centrada en el alumnado, que desarrolle el saber hacer, más que los contenidos teóricos, y permita al alumnado aplicar los conocimientos aprendidos a situaciones reales de su entorno.

#### **Marco Normativo para la Formación Profesional en España y Andalucía Leyes Orgánicas**

- Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo (LOE) modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre de Educación (LOMLOE)
- Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, (LEA). (BOJA 26-12-2007)
- Ley Orgánica 3/2022 de 31 de marzo, de Ordenación e Integración de la Formación Profesional.
- La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de Junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. (BOE 20-6-2002).

#### **DE LA ORDENACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL**

- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio por el que se desarrolla la ordenación del sistema de formación profesional.
- Queda derogado el RD 1147/2011 a excepción del apartado b) del artículo 1 de los Anexos I a XIV del RD 127/2014 de 28 de febrero por el que se regulan aspectos específicos de la formación profesional Básica, de las enseñanzas de la formación profesional en el sistema educativo
- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo. (BOJA 12-9-2008)
- ANTEPROYECTO DE LEY DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ANDALUCÍA. 327-14-ECD

#### **DE CENTROS**

- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. (BOJA 16-07-2010)
- ORDEN de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado. (BOJA 30-08-2010)

#### **DE LAS ENSEÑANZAS**

- ORDEN de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.



- 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.
- Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía.
- 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.

## DE LA 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.
- 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.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. Competencia General del Título

- 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, se aprueba el **Título Profesional Básico en Servicios Administrativos** y se fijan sus currículos básicos.
- El **Decreto 135/2016, de 26 de julio**, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía y la **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.

El **Título Profesional Básico en Servicios Administrativos** perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión y cuya competencia profesional consiste en ***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.***

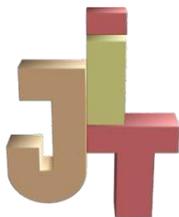
El perfil del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos desarrolla las siguientes **Cualificaciones Profesionales** completas:

- Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales ADG305 1 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
  - ✓ **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.**



**PROGRAMACIÓN  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN 2º CFGB  
I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024**

- Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos **ADG306\_1** (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
  - ✓ **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.
  - ✓ **UC0971\_1**: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.
  
- Cualificaciones profesionales incompletas: Actividades auxiliares de comercio **COM412\_1** (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):
  - ✓ **UC1329\_1**: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.
  - ✓ **UC1326\_1**: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.



## **1.2. Competencias Profesionales, Personales y Sociales**

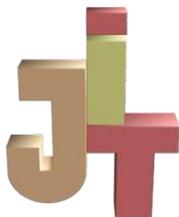
Las **competencias profesionales, personales, sociales** y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- 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.

## **1.3. Objetivos Generales del Título**

Los objetivos generales de este ciclo formativo a los que contribuye este módulo son los siguientes:

- 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.
- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- 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.
- 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.
- 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.



**PROGRAMACIÓN  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN 2º CFGB  
I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024**

#### 1.4. Resultados de Aprendizaje del Módulo Profesional

Los resultados de aprendizaje del módulo profesional Archivo y Comunicación, según lo establecido el Decreto 135/2016, de 26 de julio y la Orden de 8 de noviembre de 2016, así como la ponderación sobre la calificación final son:

Resultados de aprendizaje	Ponderación:
RA1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.	25%
RA 2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.	25%
RA 3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.	25%
RA 4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.	25%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## 2. CONTENIDOS

### 2.1. Análisis y Secuenciación de contenidos

UD	RA	TÍTULO	Nº HORAS	PONDERACIÓN %	EVALUACIÓN
1	1	Reprografía de documentos	34	25	1ª
2	2	Archivo de documentos	34	25	1ª
3	3	Comunicación telefónica en el ámbito profesional	32	25	2ª
4	4	Protocolo de recepción de personas externas a la organización	30	25	2ª

#### 4.2.4.2. Unidades de Trabajo



**PROGRAMACIÓN  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN 2º CFGB  
I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024**

MÓDULO PROFESIONAL: Archivo y Comunicación		UNIDAD DE TRABAJO 1: Reprografía de documentos	CURSO: 2º FPB
<b>RELACIÓN CURRÍCULO</b>	<b>OBJETIVOS DIDÁCTICOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>O. METODOLÓGICAS</b>
<b>OBJETIVOS GENERALES. (RD 127/2014 de 28 de febrero) y (Orden 8 de noviembre 2016): c,d,g,i,un,x</b>	a) Conocer el funcionamiento básico de los equipos de reproducción de documentos. b) Identificar las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción. c) Distinguir los consumibles utilizados en función de los equipos de reproducción de documentos. d) Utilizar los útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documento y digital. e) Distinguir los distintos tipos de formatos de papel comúnmente utilizados en las oficinas. f) Observar las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro de los equipos de reproducción. g) Saber reciclar los residuos de los equipos de reprografía para proteger el medio ambiente.	1. Equipos de reproducción de documentos: la fotocopidora. 2. Reproducción de documentos con fotocopidora. 3. Anomalías e incidencias en las fotocopadoras. 4. Maquinas y herramientas de encuadernación. 5. Materiales de encuadernación. Otras máquinas relacionadas con la reprografía. 6. Técnicas básicas de encuadernación. 7. Medidas de seguridad. 8. Eliminación de residuos y uso responsable.	<b>ESTILO METODOLÓGICO:</b>  Activo y participativo Resolución de supuestos prácticos.
<b>COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES ( RD 127/2014 de 28 de febrero): g,i,m,r</b>			
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE:</b>  <b>RA 1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.</b>  <b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</b>  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.		<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:</b> Pruebas escritas tipo test y tipo práctico.	<b>ESPACIOS :</b>  Aula de 2º de FPB  <b>RECURSOS:</b>  Calculadora, fotocopias de documentos, cuaderno de actividades. Pizarra, proyector y libro de texto.
		<b>ACTIVIDADES de ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>  Realización de un test para los conceptos teóricos del tema y caso práctico donde se identifiquen los procesos de encuadernación, fotocopios de calidad y medidas de seguridad.	<b>TEMPORALIZACIÓN:</b>  34 Sesiones



**PROGRAMACIÓN  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN 2º CFGB  
I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024**

MÓDULO PROFESIONAL:		UNIDAD DE TRABAJO 2:	CURSO:
Archivo y Comunicación		Archivo de documentos	2º FPB
RELACIÓN CURRÍCULO	OBJETIVOS DIDÁCTICOS	CONTENIDOS	O. METODOLÓGICAS
<b>OBJETIVOS GENERALES. (RD 127/2014 de 28 de febrero) y (Orden 8 de noviembre 2016): c,d,g,i,un,x</b>	a) Saber qué es un archivo y para qué sirve. b) Identificar los diferentes sistemas convencionales de archivo, organización y clasificación. c) Describir distintas técnicas de codificación en la organización de documentos. d) Aplicar las reglas de clasificación de archivos: alfabéticas, numéricas, geográficas, etc. e) Conocer las técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos. f) Diferenciar las medidas de protección y seguridad para los distintos tipos de documentos. g) Conocer soportes de archivo diferentes al papel. h) Diferenciar los archivos y carpetas creados en el sistema operativo. i) Identificar las funciones básicas de una base de datos. j) Distinguir los diferentes objetos de una base de datos. k) Diferenciar los campos de información fundamentales en los registros de ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados. l) Saber explicar los elementos fundamentales de pedidos, albaranes y facturas. m) Distinguir el modelo y los apartados de una orden de trabajo y de una nómina.	1. Ubicación de los documentos. 2. Documentos básicos de la compraventa. 3. Libros registro de facturas emitidas y recibidas. 4. Aplicaciones informáticas de gestión administrativa. 5. Los archivos de proveedores, artículos y clientes. 6. La nómina. 7. El archivo de trabajadores. 8. El registro de los documentos administrativos básicos. 9. El archivo convencional. 10. Tipos de archivo. 11. Mantenimiento del archivo físico o informático 12. Criterios de archivo o clasificación. Normas de clasificación. 13. Archivo de los documentos de compraventa. 14. Técnicas básicas de gestión de archivos.	<b>ESTILO METODOLÓGICO:</b>  Activo y participativo Resolución de supuestos prácticos.
<b>COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES ( RD 127/2014 de 28 de febrero): g,i,m,r</b>			
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE:</b>  <b>RA 2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.</b>  <b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</b>  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.		<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:</b> Pruebas escritas tipo test y tipo práctico.	<b>ESPACIOS :</b> Aula de 2º de FPB  <b>RECURSOS :</b> Calculadora, fotocopias de documentos, cuaderno de actividades. Pizarra, proyector y libro de texto.
		<b>ACTIVIDADES de ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>  Realización de un test para los conceptos teóricos del tema y casos prácticos sobre clasificación de documentos, archivo y registro de documentos de la compraventa	<b>TEMPORALIZACIÓN:</b>  34 Sesiones



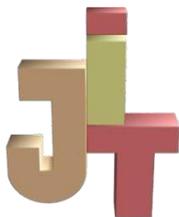
**PROGRAMACIÓN  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN 2º CFGB  
I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024**

MÓDULO PROFESIONAL: Archivo y Comunicación		UNIDAD DE TRABAJO 3: Comunicación telefónica en el ámbito profesional	CURSO: 2º FPB
<b>RELACIÓN CURRÍCULO</b>	<b>OBJETIVOS DIDÁCTICOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>O. METODOLÓGICAS</b>
<b>OBJETIVOS GENERALES. (RD 127/2014 de 28 de febrero) y (Orden 8 de noviembre 2016): c,d,g,i,un,x</b>	1. Reconocer la importancia de la comunicación telefónica en el ámbito de las organizaciones. 2. Identificar los diferentes equipos telefónicos. 3. Atender, realizar y transferir llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos. 4. Manifestar interés en utilizar los equipos telefónicos de manera eficaz. 5. Cumplimentar notas de aviso telefónico de manera clara y precisa. 6. Mostrar cortesía y prontitud en la atención de las llamadas. 7. Reconocer las ventajas del correo electrónico frente al teléfono y utilizarlo adecuadamente..	1. El proceso de comunicación telefónica. 2. Medios y equipos telefónicos. 3. Funcionamiento de una centralita telefónica básica. 4. Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas. 5. Recepción, realización y transferencia de llamadas. 6. Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas. 7. Normas para hablar correctamente por teléfono. 8. El correo electrónico como alternativa al teléfono.	<b>ESTILO METODOLÓGICO:</b>  Activo y participativo Resolución de supuestos prácticos. Simulaciones de conversaciones telefónicas.
<b>COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES ( RD 127/2014 de 28 de febrero): g,i,m,r</b>			
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE:</b>  <b>RA 3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.</b>  <b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</b>  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.		<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:</b> Pruebas escritas tipo test sobre la parte teórica del tema y tipo práctico sobre recepción, realización y transferencia de llamadas telefónicas. Notas de aviso telefónico.	<b>ESPACIOS :</b> Aula de 2º de FPB  <b>RECURSOS :</b> Calculadora, fotocopias de documentos, cuaderno de actividades. Pizarra, proyector y Móvil para simulación de llamadas telefónicas.libro de texto.
		<b>ACTIVIDADES de ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>  Realización de un test para los conceptos teóricos del tema y casos prácticos sobre protocolo de actuación en las llamadas telefónicas. Notas de aviso telefónico.	<b>TEMPORALIZACIÓN:</b>  32 Sesiones



**PROGRAMACIÓN  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN 2º CFGB  
I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024**

MÓDULO PROFESIONAL: Archivo y Comunicación		UNIDAD DE TRABAJO 4: Protocolo de recepción de personas externas a la organización	CURSO: 2º FPB
<b>RELACIÓN CURRÍCULO</b>	<b>OBJETIVOS DIDÁCTICOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>O. METODOLÓGICAS</b>
<b>OBJETIVOS GENERALES. (RD 127/2014 de 28 de febrero) y (Orden 8 de noviembre 2016): c,d,g,i,un,x</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar correctamente las reglas de protocolo de recepción de personas externas a la organización.</li> <li>2. Identificar las normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.</li> <li>3. Utilizar un lenguaje cortés y apropiado a cada situación.</li> <li>4. Valorar la necesidad de obtener datos relevantes de la persona que vamos a recibir.</li> <li>5. Ser conscientes de la importancia de identificarse ante una visita.</li> <li>6. Transmitir durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.</li> <li>7. Demostrar interés por ofrecer un trato personalizado.</li> <li>8. Valorar la importancia de una buena imagen personal en la recepción de visitas. Conocer costumbres de protocolo de otras culturas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cultura de la empresa.</li> <li>2. Imagen corporativa.</li> <li>3. Protocolo de recepción.</li> <li>4. Normas de cortesía.</li> <li>5. Características y costumbres de las distintas culturas.</li> <li>6. Aspecto personal en la recepción de visitas.</li> </ol>	<b>ESTILO METODOLÓGICO:</b>  Activo y participativo Resolución de supuestos prácticos. Simulaciones de conversaciones telefónicas.
<b>COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES ( RD 127/2014 de 28 de febrero): g,i,m,r</b>			
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE:</b>  <b>RA 4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.</b> .  <b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</b>  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.		<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:</b> Pruebas escritas tipo test y tipo práctico sobre normas de protocolo y saludo.	<b>ESPACIOS :</b> Aula de 2º de FPB  <b>RECURSOS :</b> Calculadora, fotocopias de documentos, cuaderno de actividades. Pizarra, proyector y Móvil para simulación de llamadas telefónicas.libro de texto.
		<b>ACTIVIDADES de ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>  Realización de un test para los conceptos teóricos del tema y casos prácticos sobre simulación de normas de protocolo y saludo.	<b>TEMPORALIZACIÓN:</b>  30 Sesiones



### 4.3 Temas transversales

En el actual modelo de enseñanza, que promueve la formación integral de la persona, es necesario que estén presentes en todos los módulos que se desarrollan en los diferentes ciclos formativos los contenidos transversales, que son los que se refieren a grandes temas que engloban múltiples contenidos que difícilmente pueden adscribirse específicamente a ningún módulo en particular.

Los temas transversales serán tratados a medida que se expongan y estudien el resto de contenidos específicos del ciclo formativo, estando presente en todos los módulos y de forma continua en los intercambios comunicativos y en los trabajos realizados en la ejecución de las prácticas y en los talleres.

- Educación moral y cívica, donde se desarrollarán criterios de actuación que favorezcan intercambios responsables y comportamientos de respeto, honestidad, tolerancia y flexibilidad con los compañeros. Propiciaremos actividades de debate, tertulia, etc.

6 de diciembre: Día de la Constitución Española. 10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos.

- Educación para la paz, donde se desarrollan habilidades para el trabajo en grupo, escuchando y respetando las opiniones de los demás.

30 de enero: Día de la Paz y la No-Violencia.

- Educación ambiental. Concienciaremos al alumnado de la necesidad de efectuar un uso racional de los recursos existentes y una correcta disposición de los residuos para facilitar su posterior reciclaje.

22 de marzo: Día del Agua. 22 de abril: Día Mundial de la Tierra. 5 de junio: Día Mundial del Medio Ambiente.

- Educación para la salud. Respetando las normas de seguridad e higiene respecto a la manipulación de herramientas, equipos e instalaciones, efectuando las prácticas con rigor, de forma que el resultado cumpla con la normativa y no tenga efectos nocivos para la salud o integridad física de las personas y así conseguir que el alumnado reflexione sobre la necesidad de establecer unas normas de seguridad e higiene personales y del producto, que las conozca y las ponga en práctica en el desarrollo de las actividades formativas, así como tomen conciencia de las posibles consecuencias de no cumplirlas. Se corregirá a los alumnos que adopten posturas incorrectas a la hora de trabajar con el ordenador.

16 de octubre: Día Mundial de la Alimentación.

- Educación para la igualdad de oportunidades entre sexos, tomando una actitud abierta a nuevas formas organizativas basadas en el respeto, la cooperación y el bien común, prescindiendo de los estereotipos de género vigentes en la sociedad, profundizando en la condición humana, en su dimensión emocional,



social, cultural y fisiológica, estableciendo condiciones de igualdad en el trabajo en equipo. Además debe desarrollarse un uso del lenguaje no sexista y mantener una actitud crítica frente a expresiones sexistas a nivel oral y escrito.

8 de marzo: Día Internacional de la Mujer.

19 de marzo: Día del Padre.

Primer domingo de mayo: Día de la Madre.

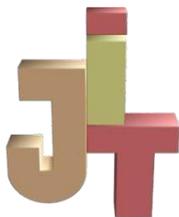
10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos.

20 de noviembre: Día de los derechos del niño y la niña.

- Tecnologías de la información y de la comunicación, donde el alumnado valore e incorpore las NNTT, familiarizándose con los instrumentos que ofrece la tecnología para crear, almacenar, organizar, procesar, presentar y comunicar información. Utilizando las NNTT en la consulta de información técnica, en los informes, memorias y exposiciones orales y escritas. Una de las competencias clave de la educación es la del conocimiento y el uso habitual de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el aprendizaje. Se promoverá con el uso de material audiovisual como informático. Uso de la Moodle.

17 de mayo día mundial de Internet

Con los contenidos transversales conseguimos dotar al alumnado de una formación integral, que contribuya a su desarrollo como persona en todas sus dimensiones y no sólo como estudiante. La presencia de los temas transversales en el desarrollo curricular es responsabilidad de toda la comunidad educativa, especialmente del equipo docente, por eso deben estar presentes en el proyecto educativo de centro y en las programaciones didácticas. Estos temas transversales no suelen contar en las programaciones con una temporalidad propia, sino que la propia naturaleza de las mismas induce a cierta espontaneidad en su integración, por lo que aprovecharemos el momento en que ocurran acontecimientos en la sociedad para impregnar con estos contenidos la práctica educativa y el trabajo diario en el aula. El papel que juega el profesor en el campo de los valores es determinante en lo que respecta a su actitud personal en la organización y moderación de las actuaciones del alumnado y sobre todo en el desarrollo en el aula, que es donde se debe hablar de valores y comportamientos, así como de su aprendizaje.



### 3. METODOLOGÍA

Se sigue el **modelo de clase activa** en el cual:

- Introducción general con explicaciones breves y esquemáticas de los diferentes aspectos teórico-prácticos del temario, mostrando claramente lo principal de lo accesorio y los objetivos que se pretenden alcanzar.
- Planteamiento y resolución de ejemplos prácticos que ayuden en la comprensión de la unidad didáctica.
- Participación continua y activa del alumno de manera que éste sea el protagonista de su propio aprendizaje. Se fomentará el dialogo comprobando, con ello, el grado de comprensión y de conocimientos que sobre los mismos tiene el alumno.
- En cualquier momento el alumno debe tener facilidad para preguntar e intervenir en clase y debatir con sus compañeros.
- Resolución de actividades por parte del alumno/a de forma individualizada y en grupo y de acuerdo con su ritmo de aprendizaje.
- Utilización de medios, recursos y materiales didácticos como instrumentos básicos de trabajo de aprendizaje.
- Se acabará la unidad de trabajo con actividades de evaluación para ver si han logrado los resultados esperados.

En definitiva, el estudio y comprensión de los contenidos, las actividades de aprendizaje junto con las actividades propuestas, las explicaciones de la profesora, el debate abierto en la clase, la discusión razonada entre los distintos grupos de estudiantes, la búsqueda y obtención de la información exterior necesaria, y su posterior análisis y reflexión, forman en conjunto el sistema de aprendizaje que se propone.

En cumplimiento de los acuerdos expresados en el Proyecto Educativo de Centro en su punto R.2.5:

1. Las programaciones didácticas de las distintas materias incluirán actividades que estimulen el interés y el hábito de la lectura, la práctica de la expresión escrita y la capacidad de expresarse correctamente en público.
2. Se estimulará la reflexión y el pensamiento crítico en el alumnado, así como los procesos de construcción individual y colectiva del conocimiento, y se favorecerá el descubrimiento, la investigación, el espíritu emprendedor y la iniciativa personal.
3. Se desarrollarán actividades para profundizar en las habilidades y métodos de recopilación, sistematización y presentación de la información y para aplicar procesos de análisis, observación y experimentación, adecuados a los contenidos de las distintas materias.
4. Se emplearán metodologías activas que contextualicen el proceso educativo, que presenten de manera relacionada los contenidos y que fomenten el aprendizaje por proyectos, centros de interés, o estudios de



casos, favoreciendo la participación, la experimentación y la motivación de los alumnos y alumnas al dotar de funcionalidad y transferibilidad a los aprendizajes.

5. Las tecnologías de la información y de la comunicación para el aprendizaje y el conocimiento se utilizarán de manera habitual como herramientas integradas para el desarrollo del currículo. Destacamos la utilización de Google Classroom

En este sentido, siguiendo lo recogido en el punto R.2.5 del Proyecto Educativo, en esta materia se llevará a cabo el estudio de un caso (proyecto) por parte de los alumnos del curso, agrupados en grupos, que tiene las siguientes características:

- **Título:** Archivo y Comunicación

- **Objetivos:**

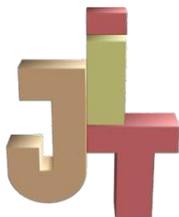
1. Reconocer la importancia de la comunicación telefónica en el ámbito de las organizaciones.
2. Identificar los diferentes equipos telefónicos.
3. Atender, realizar y transferir llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.
4. Manifestar interés en utilizar los equipos telefónicos de manera eficaz.
5. Cumplimentar notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.

- **Criterios de evaluación afectados:**

- 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 demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.

- **Temporalización:** Se llevará a cabo en la segunda evaluación.

- **Producto final:** Los alumnos utilizando las TIC, elaborarán un documento representando los diferentes equipos telefónicos y los protocolos establecidos. Lo harán una vez comprendida toda la comunicación telefónica en el ámbito profesional.



## 6. EVALUACIÓN

### 6.1. 1. Criterios de evaluación del proceso de enseñanza

La evaluación del proceso de enseñanza se aplica mediante una auto-reflexión del profesor con el fin de valorar:

- Si su programación didáctica es sistemática y adecuada
- Si motiva y logra que el alumnado se esfuerce.
- Si se han empleado los recursos y materiales necesarios
- Si se han logrado los resultados de aprendizaje y los objetivos propuestos.
- Si hay un buen ambiente en el aula y una buena relación entre los alumnos/as
- Si las actividades realizadas eran las adecuadas.
- Si la distribución temporal ha sido correcta.

Los profesores por tanto evaluarán los procesos de enseñanza, su propia práctica docente y las programaciones, para comprobar el grado de desarrollo conseguido y su adecuación a las necesidades educativas del centro y del alumnado.

Y dado que el currículum es abierto y flexible, el profesor lo modificará, si fuese necesario, tras la realización de esta autoevaluación, siempre con el fin de mejorar y progresar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### 6.2. 2. Instrumentos de evaluación.

La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje, establece los resultados de aprendizaje, competencias profesionales, personales y sociales, objetivos generales, que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al *qué evaluar*.

La evaluación es **continua**, para observar el proceso de aprendizaje. Dicha continuidad queda reflejada en una:

- *Evaluación inicial o diagnóstica*: el profesor iniciará el proceso educativo con un conocimiento real de las características de sus alumnos/as. Esto le permitirá diseñar su estrategia didáctica y acomodar



**PROGRAMACIÓN  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN 2º CFGB  
I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024**

su práctica docente a la realidad de sus alumnos/as. Debe tener lugar dentro de un mes desde comienzos del curso académico.

- *Evaluación procesual o formativa*: nos sirve como estrategia de mejora para ajustar sobre la marcha los procesos educativos.
- *Evaluación final o sumativa*: se aplica al final de un periodo determinado como comprobación de los logros alcanzados en ese periodo. Es la evaluación final la que determina la consecución de los objetivos didácticos y los resultados de aprendizaje planteados. Tiene una función sancionadora, ya que mediante la evaluación sumativa se recibe el aprobado o el no aprobado.

**Integral**, para considerar tanto la adquisición de nuevos conceptos, como de procedimientos, actitudes, capacidades de relación y comunicación y de desarrollo autónomo de cada estudiante.

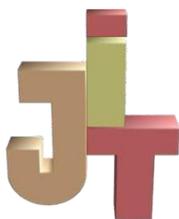
**Individualizada**, para que se ajuste a las características del proceso de aprendizaje de cada alumno/a y no de forma general. Suministra información del alumnado de manera individualizada, de sus progresos y sobre todo de hasta donde es capaz de llegar de acuerdo con sus posibilidades.

**Orientadora**, porque debe ofrecer información permanente sobre la evolución del alumnado con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.

El proceso de evaluación tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje, objetivos generales y las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en esta programación. Igualmente tendrá en cuenta la **madurez** del alumno en relación con sus posibilidades de inserción en el sector productivo o de servicios a los que pueda acceder, así como el progreso en estudios a los que pueda acceder.

Teniendo en cuenta estos instrumentos de mi centro educativo yo utilizaré los siguientes:

<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>UTILIDAD PARA LA EVALUACIÓN</b>
<b>Técnicas de observación</b> <b>Actividades de clase:</b> <b>Individuales y de trabajo cooperativo</b>	Se evalúa las actividades realizadas por el alumnado en clase de acuerdo con la propuesta de un supuesto globalizador que recoja las prácticas que tiene que realizar el alumnado sobre los contenidos teórico-prácticos estudiados, de forma individualizada, aplicando el trabajo cooperativo entre el alumnado.  Se evalúa la utilización de aplicaciones informáticas más adecuadas y la búsqueda de información en fuentes diversas.  Se registran las actividades realizadas en el cuaderno del profesor,



**PROGRAMACIÓN  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN 2º CFGB  
I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024**

	revelando aspectos significativos del buen hacer del alumnado y de su comportamiento.
<b>Pruebas específicas Tipo test</b>	Se evalúa el conocimiento teórico-práctico alcanzado por el alumnado mediante el estudio individualizado y el trabajo desarrollado en clase. Se evalúa la comprensión alcanzada por el alumnado sobre los contenidos teórico-prácticos incluidos en la prueba.
<b>Pruebas específicas Pruebas prácticas</b>	Se evalúa la capacidad del alumnado para abordar de forma práctica la resolución de un supuesto práctico globalizador sobre la actividad realizada por la empresa durante un determinado periodo de tiempo. Se evalúa la forma de afrontar un supuesto práctico de forma individualizada a partir de las actividades realizadas en clase de forma individualizada y grupal, aplicando técnicas de trabajo cooperativo, y de todos los conocimientos adquiridos sobre la materia a evaluar. Se evalúa la utilización de aplicaciones informáticas más adecuadas y el uso de la información obtenida de fuentes diversas.

El instrumento que recoge todas las calificaciones son las fichas individuales de los alumnos que componen el cuaderno del profesor de acuerdo con el siguiente esquema:

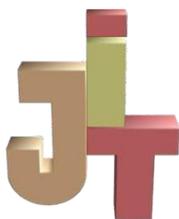
<b>RA 1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.</b>	<b>PONDERACIÓN 25%</b>	<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>
a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.	<b>12%</b>	<b>Prueba escrita</b>
b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita</b>
c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita</b>
d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.	<b>12%</b>	<b>Prueba práctica</b>
e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.	<b>12%</b>	<b>Prueba práctica</b>
f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas.	<b>10%</b>	<b>Prueba práctica</b>
g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).	<b>12%</b>	<b>Prueba práctica</b>
h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.	<b>12%</b>	<b>Prueba práctica</b>
i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.	<b>10%</b>	<b>Prueba práctica</b>



**PROGRAMACIÓN  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN 2º CFGB  
I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024**

<b>RA 2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.</b>	<b>PONDERACIÓN 25%</b>	<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>
a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita</b>
b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita</b>
c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita</b>
d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.	<b>10%</b>	<b>Prueba práctica</b>
e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.	<b>10%</b>	<b>Prueba práctica</b>
f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita</b>
g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.	<b>10%</b>	<b>Prueba práctica</b>
h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.	<b>10%</b>	<b>Prueba práctica</b>
i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.	<b>10%</b>	<b>Prueba práctica</b>
j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.	<b>10%</b>	<b>Prueba práctica</b>

<b>RA 3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.</b>	<b>PONDERACIÓN 25%</b>	<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>
a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.	<b>12%</b>	<b>Prueba escrita</b>
b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica.	<b>12%</b>	<b>Prueba escrita</b>
c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.	<b>14%</b>	<b>Prueba práctica</b>
d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.	<b>14%</b>	<b>Prueba escrita</b>
e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.	<b>14%</b>	<b>Prueba escrita</b>
f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.	<b>14%</b>	<b>Prueba práctica</b>
g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.	<b>10%</b>	<b>Prueba práctica</b>



**PROGRAMACIÓN  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN 2º CFGB  
I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024**

h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.	<b>10%</b>	<b>Prueba práctica</b>
---	------------	------------------------

<b>RA 4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>
a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.	<b>14%</b>	<b>Prueba escrita</b>
b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.	<b>12%</b>	<b>Prueba escrita</b>
c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.	<b>12%</b>	<b>Prueba escrita</b>
d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.	<b>12%</b>	<b>Prueba escrita</b>
e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.	<b>12%</b>	<b>Prueba escrita</b>
f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.	<b>14%</b>	<b>Prueba práctica</b>
g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.	<b>14%</b>	<b>Prueba práctica</b>
h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.	<b>10%</b>	<b>Prueba escrita</b>

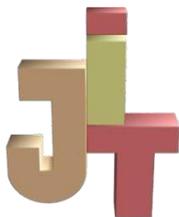
### **6.3. 3. Criterios de calificación.**

La calificación de cada resultado de aprendizaje se multiplicará por la ponderación correspondiente a cada uno de **los instrumentos de evaluación utilizados y se anotará en el cuaderno del profesor** en las fichas que tiene de cada alumno.

La **calificación parcial** del módulo será la suma de las calificaciones anotadas en el cuaderno del profesor durante la evaluación que corresponda.

La **calificación final** del módulo será la media simple de las evaluaciones parciales. La calificación así obtenida será la calificación que figure en la **Final de FP** en el Módulo.

El alumnado podrá presentarse a subir nota en los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación calificados por debajo del 100% del porcentaje asignado a cada uno de los instrumentos de evaluación durante los exámenes del mes de junio, siguiendo los mismos criterios de calificación expresados para cada resultado de aprendizaje y sus criterios de evaluación.



Además de lo anterior, se establece en el artículo 3, punto 3 de la orden de 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. “Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado.

Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el **grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje** establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo **y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.”**

Para obtener la calificación tanto de las evaluaciones parciales como de la final, procederemos ponderando cada criterio de evaluación en función de su mayor o menor contribución a alcanzar el resultado de aprendizaje, de forma que para cada parcial el total de ponderaciones sume el máximo a calificar, esto es el 100% y posteriormente calculamos la calificación multiplicando la nota obtenida a través de cada instrumento por la ponderación de los criterios de evaluación y sus resultados de aprendizaje. Se parte de la idea de que cada criterio de calificación, dentro de un mismo resultado de aprendizaje, tiene la misma ponderación.

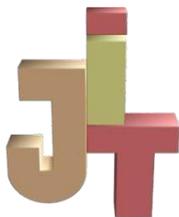
Para informar de la calificación parcial obtendremos la calificación de cada resultado de aprendizaje a través de los instrumentos utilizados en base 10, de forma que ésta sea más comprensible para el alumnado.

### 6.3.1. EVALUACIONES PARCIALES APROBADAS

Si la calificación obtenida en las 3 evaluaciones parciales ha sido positiva, la calificación de la evaluación final ordinaria se obtendrá calculando la nota media de dichas evaluaciones.

Tras celebrarse la sesión de evaluación correspondiente a la 3ª evaluación parcial se informará al alumnado de la nota media obtenida, pudiendo el alumnado que lo desee mejorar los resultados obtenidos durante el período de la evaluación final ordinaria.

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN POSITIVA DE LA UNIDAD DIDÁCTICA		
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	MÍNIMO	MÁXIMO
VALORACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS	5	10
VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS ENTREGADOS	5	10
CALIFICACIÓN OBTENIDA DE LAS PRUEBAS	5	10
CALIFICACIÓN GLOBAL	5	10



CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN POSITIVA DEL MÓDULO		
CALIFICACIÓN DE CADA UNIDAD DIDÁCTICA.CONTENIDOS		PONDERACIÓN
1	UNIDAD DIDÁCTICA 1 ≥ 5	25%
2	UNIDAD DIDÁCTICA 2 ≥ 5	25%
3	UNIDAD DIDÁCTICA 3 ≥ 5	25%
4	UNIDAD DIDÁCTICA 4 ≥ 5	25%

### Evaluación de alumnos de FP Dual (3 h. en dual de un total de 5 h.)

La evaluación de estos alumnos se realizará teniendo en cuenta la información suministrada por el responsable laboral, que es quien realiza la valoración de éstos en el centro de trabajo, a través de las actividades realizadas en el mismo. Estas actividades se encuentran recogidas en el programa formativo. Para ello se ha diseñado un formulario drive que recogerá el grado de consecución de las actividades diseñadas y la actitud en la realización de éstas a lo largo de la duración del proyecto.

Como la calificación de los alumnos corresponde al profesorado del centro educativo, según acuerdo del Departamento de Administración, los Resultados de Aprendizaje correspondientes a la formación Inicial y los impartidos en exclusiva en el centro, se evaluarán de acuerdo a lo indicado en el apartado 7 y 7.3 de esta programación.

Los resultados de aprendizaje en alternancia en la empresa, se evaluarán teniendo en cuenta los resultados recogidos en el formulario y serán tenidos en cuenta a la hora de la calificación del módulo con la siguiente ponderación en la 2ª y en la 3ª evaluación.

- 1ª evaluación: 60%
- 2ª evaluación: 60%

Para superar el módulo tendrá que tener una nota mínima de un 4 en la formación en alternancia alcanzada en el centro educativo.

La Distribución de los resultados de aprendizaje entre el centro y las empresas es la siguiente:

- Formación inicial: RA1, RA2 y RA3.
- Formación en alternancia en el IES. RA1, RA2, RA3 y RA4.
- Formación en alternancia en la empresa. Todos los RA del módulo.

#### 6.4. 4. Sesiones de evaluación

Al menos, se celebrará **una sesión de evaluación parcial** y, en su caso, de calificación, **cada trimestre lectivo** y una **final** no antes del 22 de junio de cada curso escolar. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

	Evaluación inicial. 5 de octubre de 2023.	
Programación Archivo y Comunicación		Página 22



**PROGRAMACIÓN  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN 2º CFGB  
I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024**

---

Primera Evaluación. 20 de diciembre de 2023.



Segunda Evaluación y Final 1. 20 de marzo de 2024.
Evaluación Final 2. 26 de junio de 2024.

### **6.5. Sistemas y criterios de recuperación**

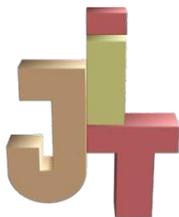
La recuperación debe entenderse como actividad y no como examen de recuperación. Así, se trata una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumno. Se iniciará cuando se detecte la deficiencia en el alumno sin esperar el suspenso. Realizando con el alumno actividades complementarias de refuerzo, apoyándole en aquellos puntos donde presente deficiencias, es muy probable que se evite la evaluación negativa.

Cuando el alumno no logre la superación de las deficiencias y fallos detectados y por tanto no hay alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados, se establecerán actividades específicas de recuperación.

Estas actividades podrán consistir, según la naturaleza de los conceptos, conocimientos y capacidades implicados en: resolución de cuestionarios, análisis y solución de casos y problemas, trabajos, informes, realización de estudios y exposiciones...

No olvidemos que es importante que el alumnado se sienta estimulado y orientado por el profesor para corregir las diferencias que posee, haciéndole ver que puede alcanzar los objetivos propuestos.

Si se llega a la 3ª evaluación y el alumno/a tiene que superar un módulo, éste se podrá recuperar durante las primeras semanas del mes de junio.



## 7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En nuestras aulas, nos encontramos con un alumnado muy heterogéneo. Esta diversidad está originada por múltiples motivos: diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje, motivaciones, intereses, situaciones socioeconómicas y culturales, lingüísticas y de salud del alumnado. La finalidad es facilitar la adquisición de las competencias profesionales personales y sociales, el logro de los objetivos generales y los resultados de aprendizaje y la correspondiente titulación.

A raíz de esta realidad, el nuevo sistema educativo español, incide de manera especial en la “educación desde la diversidad”.

Por tanto, este apartado ha resultado clave en el diseño de esta programación, facilitando a cada individuo, en relación con sus capacidades individuales, la consecución de los resultados de aprendizaje propuestos.

Los métodos deben partir de la perspectiva del profesorado como orientador, promotor y facilitador del desarrollo en el alumnado, ajustándose al nivel competencial inicial de este y teniendo en cuenta la atención a la diversidad y el respeto por los distintos ritmos y estilos de aprendizaje mediante prácticas de trabajo individual y cooperativo.

### 7.1. Atención a la diversidad según la normativa vigente.

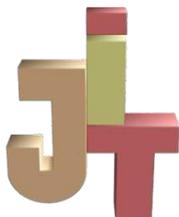
Tanto la **LOE**, **LEA**, como la **Orden de 25 de julio de 2008** pretenden actuaciones en los siguientes capítulos de diversidad en el aula:

1. Equidad en la educación
2. Necesidades Educativas Especiales
3. Altas capacidades intelectuales
4. Integración tardía en el sistema educativo español

Con la consiguiente compensación de las desigualdades en educación.

#### 7.1.1. Equidad en la educación

A fin de garantizar la **equidad**, el título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aborda el alumnado que requiere una atención educativa diferente a la ordinaria y establece los recursos precisos para acometer esta tarea con el objetivo de lograr su plena inclusión e integración.



### 7.1.2. Alumnado que presenta necesidades educativas especiales

Alumnado que requiera, por un periodo de su escolarización o a lo largo de toda ella, determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta.

#### Formación Profesional

Los centros de formación profesional desarrollarán los currículos establecidos por la Administración Educativa correspondiente de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad, y las posibilidades formativas del entorno, especialmente en el módulo profesional de formación en centros de trabajo.

Los procesos de evaluación se adecuarán a las adaptaciones metodológicas de las que haya podido ser objeto el alumnado con discapacidad y se garantizará su accesibilidad a las pruebas de evaluación.

Cuando se trate de personas adultas se prestará una atención adecuada, en condiciones de accesibilidad y con los recursos de apoyo necesarios, en cada caso, a las personas con discapacidad.

Se establecerán las medidas e instrumentos necesarios de apoyo y refuerzo para facilitar la información, orientación y asesoramiento a las personas con discapacidad.

Las Administraciones educativas establecerán un porcentaje de plazas reservadas para alumnado con discapacidad, que no podrá ser inferior al cinco por ciento de la oferta de plazas.

El alumnado dispondrá de los medios y recursos que se precisen para acceder y cursar estas enseñanzas.

Para este alumnado se adaptará el currículo a sus intereses y posibilidades, adaptando los contenidos a mínimos y utilizando una metodología que permita alcanzar los objetivos mínimos del módulo. Se propondrán diversas actividades de refuerzo, como glosarios, trabajos grupales, etc.

### 7.1.3. Alumnado con altas capacidades intelectuales.

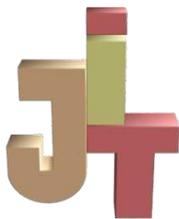
Se propondrán actividades de ampliación, fundamentalmente búsqueda de información a través de Internet para su análisis y exposición al resto del grupo de clase. Así mismo se propondrá diversos libros de lectura relacionados con la actualidad y objetivos del currículo.

### 7.1.4. Alumnado con integración tardía en el sistema educativo español

La sección tercera del capítulo I del título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aborda al alumnado que se incorpore de forma tardía al sistema educativo español, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, y lo incluye dentro del **alumnado con necesidad específica de apoyo educativo**.

### 7.1.5. Educación Compensatoria

La atención a la diversidad comporta la exigencia de proporcionar una educación de calidad a todos los ciudadanos de ambos sexos, en todos los niveles del sistema educativo. *Se trata de conseguir que todos los ciudadanos alcancen el máximo desarrollo posible de todas sus capacidades, individuales y sociales, intelectuales, culturales y emocionales para lo que necesitan recibir una educación de calidad adaptada a sus necesidades.* Al mismo tiempo, se les debe garantizar una igualdad efectiva de oportunidades, prestando los apoyos necesarios, tanto al alumnado que lo requiera como a los centros en los que están escolarizados.



Más adelante, en el Capítulo I del Título Preliminar, la Ley establece el principio de equidad para hacer efectiva la igualdad de oportunidades. Asimismo, la inclusión educativa y la no discriminación deben actuar como elementos compensadores de las **desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad** y del principio de flexibilidad para adecuar la educación a la diversidad de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado, así como los cambios que experimentan el alumnado y la sociedad.

La Ley trata asimismo de la compensación de las desigualdades a través de programas específicos desarrollados en centros docentes escolares o zonas geográficas donde resulte necesaria una intervención educativa compensatoria, y a través de las becas y ayudas al estudio que tienen como objetivo garantizar el derecho a la educación a los estudiantes con condiciones socioeconómicas desfavorables.

La programación de la escolarización en centros públicos y privados concertados debe garantizar una adecuada y equilibrada distribución entre los centros escolares de los alumnos con necesidades de apoyo educativo.

Con el fin de hacer efectivo el principio de igualdad en el ejercicio del derecho a la educación la Ley en su título II, capítulo II establece que las Administraciones públicas desarrollarán acciones de carácter compensatorio en relación con las personas, grupos y ámbitos territoriales que se encuentren en situaciones desfavorables y proveerán los recursos económicos y los apoyos precisos para ello.

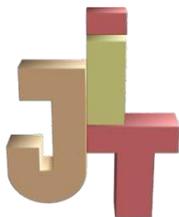
Las Administraciones Educativas de las Comunidades Autónomas con competencias en materia educativa plenamente transferidas han puesto en marcha diversas acciones para dar respuesta conveniente a la interculturalidad.

Para atender debidamente a este tipo de alumnado contamos con la colaboración del departamento de orientación de centro.

## **7.2. La Atención a la Diversidad en mi práctica docente. Medidas a tener en cuenta.**

Las medidas de atención a la diversidad afectan a la organización en el ámbito del centro y del aula. La atención individualizada entra en el terreno de las adaptaciones curriculares. Las adaptaciones curriculares significativas no están contempladas en Formación Profesional, es por ello que, sólo se podrán contemplar medidas no significativas de acceso al currículo. Entre las que destaco:

- a) **Alumnado con Necesidades Educativas Especiales:** En el aula nos podemos encontrar: alumnado con déficit físico, psíquico o sensorial. Se intentará que este tipo de alumnado sea autosuficiente en el mayor grado posible, por lo que el aula se diseñará de forma funcional, también se pueden establecer cambios de actividades, potenciación de la integración social, etc.
- b) **Alumnado con alta capacidad intelectual.** Las actividades de ampliación son un recurso para este tipo de alumnado, así como la variación y su grado en diferentes niveles de dificultad.
- c) **Alumnado con necesidades educativas especiales asociadas a condiciones sociales desfavorecidas.** Ante este tipo de alumnado, lo más idóneo es comenzar con un plan de acogida, después para trabajar sus necesidades son necesarias actividades que fomenten la autoestima, las relaciones sociales, la cooperación, etc.
- d) **Alumnado Extranjero.** Se actuará sobre dos aspectos inicialmente:
  - . La socialización e integración del alumnado en el grupo.
  - . El conocimiento y desarrollo del lenguaje.



La Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, en sus artículos 16 y 17 establecen:

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

Los programas de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos **en primer curso**, deberá realizarlos el alumnado que no haya superado algún módulo profesional en primera convocatoria y servirán para preparar la segunda convocatoria de los módulos profesionales. Se aplicarán con carácter obligatorio durante el periodo comprendido entre las semanas 32 y 35 del curso académico.

#### **Los programas de mejora de las competencias**

**En primer curso**, deberá realizarlos el alumnado que haya superado algún módulo profesional del currículo en primera convocatoria y servirán para afianzar e incrementar competencias adquiridas en los módulos profesionales superados. Se aplicarán con carácter obligatorio durante el periodo comprendido entre las semanas 32 y 35 del curso académico.

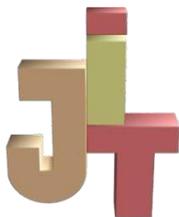
Los programas de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos y de mejora de las competencias serán elaborados e impartidos por el profesorado responsable del módulo profesional sobre el que se basan.

#### **Planes para la adquisición de aprendizajes**

El alumnado que, como consecuencia de los criterios de promoción, repita curso y, de conformidad con lo establecido en el apartado de 4 del artículo 23 se matricule en los módulos profesionales superados, dispondrá de un plan para la adquisición de aprendizajes que le ayudará a mejorar conocimientos conceptuales y habilidades prácticas de los módulos superados.

El alumnado que promocione a segundo curso con módulos profesionales pendientes de primero, dispondrá para cada módulo profesional suspenso de un plan para la adquisición de aprendizajes que le ayudará en la recuperación de los mismos.

Tanto los planes para la adquisición de aprendizajes dirigidos a la mejora de conocimientos como a la recuperación de módulos profesionales pendientes, serán elaborados y supervisados por el profesorado responsable del módulo profesional sobre los que se basan y formarán parte del Proyecto Educativo de Centro.



## 8. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Los materiales y recursos que se van a utilizar:

- Calculadora.
- Fotocopias de documentos para ser cumplimentados.
- Cuaderno de actividades para el módulo.
- Pizarra y proyector.
- Libro Archivo y Comunicación. Editorial PARANINFO.

## 9. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

- Desayuno de convivencia.
- Taller cultura audiovisual: videoclip y haz un corto con tu móvil.

### ANEXO I.

#### MODIFICACIÓN DE DETERMINADOS ASPECTOS EN CASO DE CAMBIO EN EL ESCENARIO PRESENCIAL

Ante la posibilidad de que durante curso académico 2023/2024 haya que suspender las clases presenciales de forma provisional o permanente, se hace necesario contextualizar los aspectos más importantes de la programación a esa situación.

Como consecuencia de todo ello paso a redactar este Anexo, en donde voy a indicar aquellos aspectos que se podrían ver modificados por el paso a una situación de no presencialidad.

#### BLOQUES DE CONTENIDOS.

No se han seleccionado contenidos como preferentes, sin embargo, el nivel de profundización en cada uno de ellos sería menor. Sobre todo, será prácticamente imposible realizar un nivel de profundización práctico en algunos de los contenidos, debido a que los recursos necesarios para su aprendizaje, no estarán por lo general a disposición de los alumnos/as en sus domicilios. Por tanto, no se destacan contenidos esenciales a impartir, y sí cambia la metodología y ponderación de los resultados de evaluación.

Los contenidos por tanto, serán:

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).
- Medidas de seguridad.

#### Archivo de documentos:

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

#### Comunicación telefónica en el ámbito profesional:

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

#### Recepción de personas externas a la organización:

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

#### **METODOLOGÍA.**

La metodología pasaría a ser íntegramente online, aprovechando los recursos y metodología de tipo tecnológico que se utilizarán de forma activa desde inicio del curso. El alumnado contará con una cuenta



**PROGRAMACIÓN  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN 2º CFGB  
I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024**

ofrecida por el centro de Gmail dentro de GSuite que ofrece Google a los centros educativos, que utilizará de manera continua desde el inicio de curso para contactar con el centro y el equipo docente. Esta cuenta facilita el uso constante de herramientas dentro del entorno Google como:

- Classroom
- Jamboard
- Meet
- Formularios
- Google Doc
- Gmail

A través de estos medios, se realizará tanto la introducción de contenidos, como la realización de clases online, intervenciones y reuniones telemáticas, pruebas de conocimientos y actividades prácticas.

Por último, también se ha acordado un horario de clase no presencial configurado dentro del propio protocolo Covid definido por el centro, y que se utilizará en caso de necesidad de uso, temporal o permanente.

#### **EVALUACIÓN.**

Con respecto a los CRITERIOS DE EVALUACIÓN y CALIFICACIÓN, nos guiaremos a lo indicado en la programación, aunque teniendo en cuenta los criterios relacionados con los contenidos preferentes, y en su caso, los secundarios que se hayan impartido.

En caso de no presencialidad, se suprimirá la ponderación correspondiente a los RA que no se hayan impartido y se sumarán de forma proporcional a los que sí lo hayan sido.

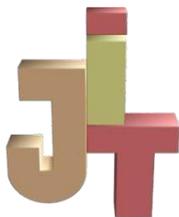
La RECUPERACIÓN de las evaluaciones pendientes se realizará con las actividades y pruebas diseñadas y subidas a Google Classroom, y se calificarán siguiendo el mismo procedimiento, y ponderaciones indicadas en la programación.

La Calificación FINAL del módulo se obtendrá multiplicando la puntuación de cada resultado de aprendizaje por su ponderación correspondiente, teniendo en cuenta, en su caso, los resultados de la recuperación. En dicha calificación final sólo intervendrán los Resultados de aprendizaje efectivamente impartidos.

#### **MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.**

La atención a la diversidad en caso de no presencialidad debe tener en cuenta la brecha digital que pueda afectar a los alumnos. Para un correcto seguimiento del módulo profesional se recomienda que el alumnado cuente con conexión a Internet mediante algún dispositivo, sea ordenador, Tablet o incluso móvil. Se recomienda también que cuente con cámara y micrófono, aunque no es imprescindible. Sí, sería necesario que el dispositivo cuente con altavoz o auriculares.

Para aquellos alumnos que no dispongan de estos medios se estudiarán los recursos con los que cuenta, para valorar la posibilidad de que el centro o la administración puedan proveer de los recursos mínimos necesarios.

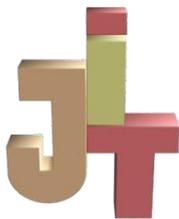


**PROGRAMACIÓN  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN 2º CFGB  
I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024**

**ANEXO II. TEMPORALIZACIÓN**

PRIMER TRIMESTRE	UNIDAD DE TRABAJO 1: Reprografía de documentos		
CONTENIDOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PONDERACION
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos de reproducción de documentos.</li> <li>- Identificación de las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.</li> <li>- Reproducción de documentos.</li> <li>- Herramientas de encuadernación básica.</li> <li>- Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras).</li> <li>- Medidas de seguridad.</li> </ul>	<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE:</b> RA 1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.	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.	20%  20%  20%  5%  5%  10%  5%  5%  10%
<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>Actividades a través de la plataforma Classroom (prácticas o de tipo teórico)</b>		
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	<b>Dispositivo con conexión a Internet y altavoz/auriculares.</b>		
<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>34 Sesiones</b>		

PRIMER TRIMESTRE	UNIDAD DE TRABAJO 2: Archivo de documentos.		
CONTENIDOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PONDERACION
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El archivo convencional. Tipos de archivo.</li> <li>- Criterios de archivo: Alfabético, cronológico, geográfico, otros.</li> <li>- Técnicas básicas de gestión de archivos.</li> <li>- Documentos básicos en operaciones de compraventa: - Fichas de clientes. - Pedidos. - Albaranes y notas de entrega. - Recibos. - Facturas.</li> </ul>	<b>RA 2.</b> Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.	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.	15%  15%  10%  5%  5%  15%  10%  10%  10%  5%
<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>Actividades a través de la plataforma Classroom (prácticas o de tipo teórico)</b>		
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	<b>Dispositivo con conexión a Internet y altavoz/auriculares.</b>		
<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>34 Sesiones</b>		



**PROGRAMACIÓN  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN 2º CFGB  
I.E.S. JOAQUÍN TURINA CURSO 2023/2024**

SEGUNDO TRIMESTRE	UNIDAD DE TRABAJO 3: Comunicación telefónica en el ámbito profesional:		
CONTENIDOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PONDERACION
1.– Medios y equipos telefónicos. 2.– Funcionamiento de una centralita telefónica básica. 3.– Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas. 4.– Recogida y transmisión de mensajes telefónicos. 5.– Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas.	<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE:</b> RA 3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.	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.	17,50%  17,50%  17%  17,50%  17,50%  17,50%
<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>	Actividades a través de la plataforma Classroom (prácticas o de tipo teórico)		
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	Dispositivo con conexión a Internet y altavoz/auriculares.		
<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	32 Sesiones		

SEGUNDO TRIMESTRE	UNIDAD DE TRABAJO 4: Recepción de personas externas a la organización:		
CONTENIDOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PONDERACION
1. – Normas de protocolo de recepción. 2. – La imagen corporativa. 3. – Normas de cortesía.	<b>RA 4.</b> Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.	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.	15,00%  15,00%  2,50%  12.50% 12.50%  15,00%  15,00%  12.50%
<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>	Actividades a través de la plataforma Classroom (prácticas o de tipo teórico)		
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	Dispositivo con conexión a Internet y altavoz.		
<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	30 Sesiones		