ARCHIVO Y COMUNICACIÓN PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

2º. FPB

CURSO: 2021/2022

I.E.S. MARÍA BELLIDO BAILEN

PROFESORA: José Manuel Mamely Gracia

Introducción

La referencia normativa que rige este módulo es el Real Decreto 127/2014 del 28 de febrero, así como los currículos publicados con posterioridad por las distintas comunidades autónomas y en concreto la Orden de 8 de noviembre de 2016 de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

El Ciclo Formativo en el cual se imparte el módulo profesional de "Técnicas Administrativas Básicas" tiene una duración total de 2.000 horas, las cuales se reparten en dos cursos escolares.

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

- ADG305_1: Operaciones auxiliares de servicios administrativos generales.
- ADG306_1: Operaciones de grabación de datos y documentos.

A su vez desarrolla la Cualificación Profesional incompleta:

- COM412_1: Actividades auxiliares de comercio.

El módulo profesional de Archivo y Comunicación está vinculado a las siguientes unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales:

- 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.

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL CENTRO

Localización geográfica

El IES María Bellido se encuentra ubicado en la localidad de Bailén; situada en el cuadrante noroccidental de la provincia, posee una superficie de 117,14 km^2, se encuentra a 348 m de altitud y a una distancia de la capital de la provincia de 39 km. El acceso a la población se realiza a través de la autovía de Andalucía y las carreteras N-322 de Córdoba – Valencia y la N- 323 de Bailén – Motril.

Población

Bailén posee una población aproximada de 17.400 habitantes (160 Hab./ Km^2) ; población que ha crecido ininterrumpidamente desde principios de siglo. Un 2,8% de esta población es extranjera proveniente de Europa, África, América y Asia.

Recursos económicos

Las actividades económicas predominantes son:

ACTIVIDAD	TRABAJADORES POR SECTOR	EMPRESAS POR SECTOR
Agricultura	7,4%	28,2%
Industria	30%	16,6%
Construcción	11%	8,4%
Servicios	51,6%	46,8%

- **Actividades agrícolas:** olivar (gran parte de regadío), viña (explotada en cooperativas vitivinícolas y con una buena comercialización de vinos), matorral, pastos, encinares y ganadería.

- **Actividades industriales**: fundamentalmente la industria ceramista y de fabricación de materiales de construcción. Con la crisis actual la industria ha sido fuertemente golpeada en nuestro entorno.

- **Actividades de servicios**: junto a la cerámica, las actividades con ellas ligadas del transporte y los servicios conexos con la carretera, también generan un gran número de puestos de trabajo.

Cultura y ocio

Bailén cuenta con instalaciones deportivas (Pabellón cubierto, Piscina y Gimnasio municipal, Campos de Deportes), casa de la Cultura, Centro de información de la Mujer, etc. Distintas Asociaciones culturales trabajan en el municipio a través de talleres y actividades de diversa índole.

Características del centro

a) **Ubicación:** el Centro se encuentra ubicado en el mismo casco urbano. Consta de 2 edificios: uno en la C/ Juan Salcedo Guillén y otro en C/ Cuesta del Molino.

b) **Características:** el actual IES "María Bellido" fue creado en el curso 98-99 con la fusión de los IB "María Bellido" e IFP "Infanta Elena". Consta, pues de 2 edificios distantes entre sí 250 metros, lo que conlleva el desplazamiento del profesorado de unas instalaciones a otras para impartir sus clases.

c) **Recursos:** aulas de Música, Plástica, Gimnasio y Tecnología. Laboratorios, Informática (5 aulas TIC y carros con portátiles), Talleres y dependencias para servicios generales.

d) **Zona de influencia:** nuestra zona comprende las localidades de Baños de la Encina, Guarromán y Bailén para las enseñanzas no obligatorias (Ciclos Formativos y Bachilleratos)

Desde el punto de vista organizativo

El Centro está constituido por unos 1024 alumnos/as. En la actualidad hay 35 grupos distribuidos en ESO, Bachillerato, FP de Grado Superior y de Grado Medio, FPB (auxiliar de gestión administrativa) y ESA.

Además de las aulas de los distintos grupos, existen aulas específicas.

En el edificio situado en c/ Cuesta del Molino están ubicados los Ciclos Formativos, 2º curso de FPB y el 1er curso de la ESO.

El módulo de Archivo y Comunicación se imparte en el segundo curso de Formación Profesional Básica.

Hay 14 alumnos/as que cursan este módulo; de los cuales 7 son varones y 7 son mujeres. La programación se adapta al nivel de los alumnos, atendiendo a la diversidad de alumnado que está matriculado.

Desde el punto de vista curricular.

En el centro se están desarrollando los siguientes planes y programas:

- RED ANDALUZA ESCUELA ESPACIO DE PAZ
- ALDEA HUERTO ESCOLAR Y SEMILLAS
- PROA
- PRÁCTICUM
- TRANSFORMACIÓN DIGITAL EDUCATIVA
- PROGRAMA DE CENTRO BILINGÜE- INGLÉS
- ESCUELAS DEPORTIVAS
- PLAN DE IGUALDAD DE GÉNERO EN EDUCACIÓN
- PLAN DE SALUD LABORAL Y P.R.L.
- COMUNICA
- FORMA JOVEN
- PLAN DE CONVIVENCIA
- PLAN DE BIBLIOTECA
- AULADIAQUE
- HYÀTIA
- INNICIA
- ERASUS+KA.229
- ESARMUS+FP
- VIVIR Y SENTIR EL PATRIMONIO
- IMPULDA

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.

Criterios de evaluación:

a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.
b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.
c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas.
g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).
h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.
i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.
b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.

c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.
d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.
f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.
g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.
h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.
i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.
3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.
b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica
c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.
d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.
e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.
f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.
g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.
h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.

4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.
c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.
d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.
e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.
f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.
g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.
h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.

Duración: 130 horas.

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.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de actividades elementales de gestión administrativa.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Encuadernación y reprografía de documentos.
- Registro y archivo de documentación comercial y administrativa.
- Utilización de equipos de telefonía.
- Recepción de personas externas

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

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Comprobación y archivo físico de diversa documentación.
- Utilización de centralitas telefónicas.
- La realización de copias utilizando equipos de reprografía.
- Realización de encuadernaciones sencillas.
- Normas de protocolo para la recepción y despedida de personas externas a la organización

La competencia general de este 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.

Resultados de aprendizaje	**Unidades asociadas**	**Ponderación**
1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.	1	23%
2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.	2	42%
3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.	3	23%
4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.	4	12%

Unidades didácticas y temporalización

Las unidades didácticas programadas se corresponden con las cuatro unidades en que se reparten los contenidos del libro.

El número de horas previstas para este Módulo es de 130 de las 2.000 totales de que consta el Currículo.

Unidad didáctica	**Título**	**Horas**		
1	Reprografía de documentos	30	21-sep-21	05-nov-21
2	Archivo de documentos	55	05-nov-20	21-ene-22
3	Comunicación telefónica en el ámbito profesional	23	22-ene-22	25-feb-22
4	Protocolo de recepción de personas externas a la organización	12	01-mar-22	25-mar-22
		130		

Metodología

La metodología tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales. Se adaptará a las necesidades de los alumnos y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitarles la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

La metodología a utilizar será en todo momento activa, haciendo que los alumnos participen en su proceso de aprendizaje, el cual dependerá del contenido de cada una de las unidades didácticas, pero en general responderá al siguiente esquema:

1º. Explicaciones del profesor, presentando los contenidos y fomentando en todo momento la intervención del alumnado, dejando que sea éste quien plantee la mayor parte de interrogantes y también las soluciones.

2º. Búsqueda de información por parte del alumnado en aquellas unidades y temas en que resulte procedente.

3º. Realización de actividades propuestas que además de complementar las explicaciones, sirvan para afianzar la comprensión de los contenidos y aporten dinamismo a las clases.

4º. Realización de actividades finales encaminadas a reforzar y ampliar lo aprendido, así como a conectar la teoría con la realidad, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos.

5º. Trabajos individuales y en grupo sobre temas de actualidad relacionados con los contenidos, para valorar la aportación de ideas personales y el trabajo cooperativo.

Las actividades de enseñanza-aprendizaje

En el desarrollo de las unidades didácticas se prevén los siguientes tipos de actividades:

- "Actividades propuestas": Se trata de una serie de actividades intercaladas a lo largo de las distintas unidades didácticas que complementan las explicaciones a la vez que aportan dinamismo a las clases y motivan al alumnado en su aprendizaje.
- "Mapas conceptuales": Son esquemas conceptuales inacabados que tiene que completar el alumnado, demostrando así el grado de comprensión y asimilación de los contenidos. Estos esquemas le sirven a su vez para estudiar los contenidos de cada unidad y la relación de unos con otros.
- "Actividades finales de comprobación, aplicación y ampliación": Son actividades que buscan verificar que se han entendido y asimilado los contenidos de cada unidad, contrastar lo alcanzado con los objetivos que se perseguían, reforzar los conocimientos estudiados y ampliar parte de esos conocimientos.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumnado de un lenguaje correcto, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones, constituyéndose esta en un criterio de evaluación añadido a los que evalúan los diversos contenidos.

Se entregarán periódicamente actividades y tareas a través de la plataforma CLASSROOM.

Proceso e instrumentos de evaluación

El proceso de evaluación del aprendizaje programado atenderá a los siguientes puntos:

- En el desarrollo de las Unidades en que se divide el Módulo, se realizará un proceso de evaluación continua.
- Dentro de este proceso cobrarán especial importancia los controles o exámenes que se vayan haciendo con el fin de conocer y evaluar el grado de comprensión con que se vayan adquiriendo individualmente los conocimientos, poniendo de manifiesto las deficiencias o errores en la comprensión de los conceptos y procesos.

Las deficiencias o errores de comprensión se corregirán tan pronto se detecten, facilitando nuevas explicaciones al alumnado a la vez que proponiéndole actividades complementarias y de refuerzo.

- A lo largo del curso el alumnado llevará un dossier con sus apuntes y actividades que se propongan. El contenido de este dossier deberá mantenerse al día, lo que conllevará que los ejercicios y actividades estén en todo momento debidamente corregidos y ordenados.
- El alumno deberá mostrar una actitud participativa para lo cual habrá trabajado previamente las actividades que se hubieran propuesto.

  La evaluación de la actitud se realizará a través de la observación sistemática del comportamiento en clase, valorando el interés, la participación activa, etc.

Al ser un grupo de 14 alumnos/as las clases se desarrollan de forma presencial.

En caso que en cualquier momento del curso, en función de la evolución de la pandemia, se tuvieran que desarrollar de forma no presencial, la plataforma por la que se impartirán es CLASSROOM. Se especifica en el Anexo 1 la distribución anual.

En el caso que algún alumno/a tuviera que guardar de forma obligatoria cuarentena, seguirán las clases en su horario establecido a través de CLASSROOM, de forma no presencial.

Criterios y procedimientos de calificación.

1) **El 70% de la nota corresponderá a los conocimientos**, demostrados a través de pruebas escritas u orales que se realizarán en cada una de las evaluaciones. Debiendo obtener el alumno un mínimo de 5 sobre 10.

2) **El 30% restante será de la observación directa del profesor** del trabajo realizado por el alumno y de los ejercicios prácticos realizados en casa o en clase, interés y participación de las diferentes actividades propuestas.

Todos los alumnos tendrán información de los criterios de puntuación o valoración de los distintos apartados de cada prueba.
El día de antes de cada prueba de evaluación se dedicará a resolver todo tipo de dudas puntuales referentes a la materia en cuestión. Asimismo, las pruebas detectarán aquellos contenidos, no detectados en la labor diaria, que deban ser recuperados, así como el modo de su tratamiento: individual o colectivo, aclaración conceptual o realización de ejercicios, etc. Una vez tratados de nuevo y aclarados esos puntos o temas se realizará una nueva prueba de recuperación.
Puede ser que algunos alumnos necesiten un refuerzo para alcanzar los objetivos, en cuyo caso se les entregará material práctico elaborado por el profesor, en función de las carencias observadas, con un método diferente o simplemente como mayor ejercitación de un concepto.

Como instrumentos de evaluación encontramos:
Pruebas teórico-prácticas: que se realizarán en cada una de las evaluaciones del curso. El número de pruebas de cada evaluación variará pero tendrá un mínimo de dos. Se puntuará del 1 al 10.

Las pruebas pueden variar en base a los criterios de evaluación a valorar: serán casos prácticos, preguntas teóricas o podrán constar de dos partes, una de ellas estará formada por preguntas cortas, preguntas de desarrollo y/o caso práctico y la otra será una batería de preguntas tipo test. Respecto a las preguntas a desarrollar:

- Preguntas cortas: se valorará cuando la respuesta sea válida en su totalidad.
- Preguntas de desarrollo: se valorará equitativamente en función a las ideas que tienen que desarrollar, a través de una rúbrica (como por ejemplo):

1-2	**3-4**	**5-6**	**7-8**	**9-10**
Comete errores muy graves Sin dominio del contenido	Comete errores graves Muestra poco dominio del contenido	Comete errores leves Muestra dominio de parte del contenido	Comete pocos errores y leves Muestra dominio del contenido	Sin errores (o muy leves) Muestra total dominio del contenido

Se valorará negativamente las faltas de ortografía y la deficiente presentación.

Actividades de desarrollo: a lo largo del módulo se podrá realizar actividades consistentes en la resolución de algún caso propuesto a resolver de forma individual o grupal. La valoración dependerá de:

- Presentación (10%)
- Desarrollo (90%): se valorará equitativamente en función de las tareas a desarrollar. Valorándose positivamente la autonomía del alumnado para resolverlas y negativamente las faltas de ortografía y la deficiente presentación.

Observación directa: para analizar el interés y esfuerzo por parte del alumnado. Esto se realizará a través de la participación en clase, ejercicios y de las actividades propuestas. Como ejercicio propuesto a cada unidad se les exigirá la entrega de un resumen, que supondrá, como máximo, un 10% de la nota final de la unidad didáctica, asociado a los diferentes criterios de evaluación, para poder valorar así su nivel de esfuerzo respecto a la unidad.

Recuperación:

Los alumnos/as que no superen la evaluación parcial, deberán examinarse del curso completo en la correspondiente convocatoria de evaluación final.

Recursos didácticos

Los recursos didácticos son para un docente aquellas herramientas que gracias a su apoyo, éste realiza un método de aprendizaje más eficiente. Con todos ellos, el docente enriquece el proceso de enseñanza y aprendizaje. Sin este apoyo de medios, la labor del docente no sería tan exitosa y amena. Tendremos en cuenta los siguientes:

- Libro de texto.
- Ordenadores instalados en red.
- Impresora multifunción.
- Cañón de proyección y pantalla desplegable.
- Conexión a Internet wifi.

- Programas informáticos de gestión administrativa.
- Mesas de oficina con puestos de trabajo informatizados.
- Fotocopias.
- Equipos de reprografía (fotocopiadora, scanner).
- Equipos de encuadernación básica.
- Centralita telefónica o teléfono multifunciones.
- Archivo convencional.
- Guillotina o Cizalla
- Plastificadora
- Material consumible de encuadernación y plastificado.

Actividades extraescolares

Las actividades complementarias y extraescolares se plantearán en colaboración con otros Departamentos -en general- y con el de Actividades extraescolares en particular.
Entre ellas se podrán realizar:
- a) Acercamiento a la realidad, mediante visitas a los polígonos industriales de los alrededores de la población y a alguna/s empresa/s de la comarca.

b) Se plantearán, en colaboración con otros Departamentos -en general- y con el de Actividades extraescolares -en particular-, visitas a empresas e industrias de marcada importancia

Estas actividades estarán sujetas a la evolución de la pandemia COVID-19

Desarrollo de las unidades didácticas (resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos)

Unidad didáctica 1

Reprografía de documentos

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos
1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido. 26%	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.	- Equipos de reproducción de documentos: la fotocopiadora. - Reproducción de documentos con fotocopiadora. o Procedimiento de fotocopiado básico. o Funciones accesorias. o Aspectos importantes a tener en cuenta. - Anomalías e incidencias en las fotocopiadoras.

	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.	- Máquinas y herramientas de encuadernación. o Perforadora. o Cizalla o guillotina. - Materiales de encuadernación. o Grapado. o Con canutillo de plástico. o Con espiral metálica. o Térmica. o Doble espiral *(wire-o).* o *Ibiclick.* o Cartoné. - Otras máquinas relacionadas con la reprografía. o Plastificadoras. o Destructoras. - Medidas de seguridad. - Eliminación de residuos y uso responsable.

Unidad didáctica 2

Archivo de documentos

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos
2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino 37%.	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	- Ubicación de los documentos. - Documentos básicos de la compraventa. - Los libros registro de facturas emitidas y recibidas. - Aplicaciones informáticas de gestión administrativa. - Los archivos de proveedores, artículos y clientes. - Documentos relativos a los recursos humanos: la nómina. - El archivo de trabajadores. - El registro de los documentos administrativos básicos. - El archivo convencional. - Tipos de archivo.

	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.	○ Según la frecuencia de utilización. ○ Según el lugar de emplazamiento. - Mantenimiento del archivo físico o informático. ○ Archivo físico. ○ Archivo informático. - Criterios de archivo o clasificación. ○ Clasificación alfabética. ○ Clasificación numérica. ○ Clasificación alfanumérica. ○ Clasificación geográfica. ○ Clasificación por materias. - Normas de clasificación. - Archivo de los documentos de compraventa. - Técnicas básicas de gestión de archivos. ○ Seguimiento. ○ Almacenamiento. ○ Conservación. ○ Consulta. ○ Expurgo. ○ Custodia.

Unidad didáctica 3

Comunicación telefónica en el ámbito profesional

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos
3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes 23%.	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	- El proceso de comunicación telefónica. - Medios y equipos telefónicos. ○ Qué tipos de equipos telefónicos existen. ○ Servicios que ofrecen. ○ La videoconferencia. - Funcionamiento de una centralita telefónica básica. ○ Concepto y evolución de la centralita telefónica.

	misma. f) Se han cumplimentado notas deaviso 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.	○ Las extensiones telefónicas. ○ Funcionamiento y manejo. - Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas. ○ Protocolo para realizar y recibir llamadas. ○ Cuándo debemos o no usar el teléfono. - Recepción, realización y transferencia de llamadas. ○ Recepción de llamadas. ○ Realización de llamadas. ○ Transferencia de llamadas. ○ Notas de aviso telefónico. - Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas. ○ La preparación. ○ El tono de voz. ○ La actitud. ○ La escucha activa. ○ Las reglas de cortesía. ○ Cómo actuar ante una reclamación. - Normas para hablar correctamente por teléfono. ○ Uso del tratamiento adecuado. ○ Uso correcto de la voz. ○ Vocalización. ○ Claridad y concisión. ○ Palabras y expresiones a evitar. - El correo electrónico como alternativa al teléfono ○ Ventajas respecto a otros medios. ○ Normas de redacción del correo electrónico. ○ Errores comunes.

Unidad didáctica 4

Protocolo de recepción de personas externas a la organización

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos
4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo 14%.	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 informaciónnecesaria 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.	- Cultura de la empresa. - Imagen corporativa. - Protocolo de recepción. - Normas de cortesía. o El saludo. o La escucha. o La presentación. o La despedida. - Características de otras costumbres. o Europa Occidental. o Rusia. o Países musulmanes. o Extremo Oriente. o La India. - Aspecto personal en la recepción de visitas.

ANEXO1: La distribución de los contenidos del módulo a lo largo del cuso se desarrolla, en el siguiente anexo; de forma más detallada para que el alumnado tenga una programación del módulo en caso de enseñanza telemática.

Meses Contenidos

TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS ACTIVIDADES Y TAREAS

SEPTIEMBRE							TEMA	SEPTIEMBRE	
L	M	X	J	V	S	D			
	1	2	3	4	5	6			
7	8	9	10	11	12	13			
14	15	16	17	18	19	20		Equipos de reproducción, la fotocopiadora---Reproducción de documentos con fotocopiadora. Procedimiento, funci	
21	22	23	24	25	26	27	T1	Anomalías e incidencias en las fotocopiadoras	
28	29	30					T1	Máquinas y herramientas de ncuadernación. Perforado, cizalla y guillotina	
OCTUBRE								OCTUBRE	
L	M	X	J	V	S	D			
			1	2	3	4		Materiales de encuadernación: el papel y las tapas	
5	6	7	8	9	10	11	T1	Técnicas básicas de encuadernación : grapado, canutill Otras máquinas relacionadas con la reprografçia : platificado	
12	13	14	15	16	17	18	T1	Medidas de seguridad Eliminación de residuos y uso responsable.	
19	20	21	22	23	24	25	T1	TAREA. Elaboración de una agenda. Impresión, fotocopiado y encuadernación	
26	27	28	29	30	31		T1	Evaluación. Examen, presentación de la tarea. Power point repaso y plickers.	
NOVIEMBRE								NOVIEMBRE	
L	M	X	J	V	S	D			
						1			
2	3	4	5	6	7	8	T2	Ubicación de documenos. Documentos básicos de compraventa	
9	10	11	12	13	14	15	T2	Los libros registro de facturas recibidas y emitidas. Aplicaciones informáticas de gestión administrativa	
16	17	18	19	20	21	22	T2	Archivos de proveedores, artículos y clientes	
23	24	25	26	27	28	29	T2	Documentos relativos a los recursos humanos, la nomina. El archivo de trabajadores.	
30									
DICIEMBRE								DICIEMBRE	
L	M	X	J	V	S	D			
	1	2	3	4	5	6	T2	El registro de los documentos administrativos básicos.El archivo convencional.	
7	8	9	10	11	12	13	T2	Tipos de archivo. Segçun frecuencia de utilización y segMantenimiento de archivo físico e informático	
14	15	16	17	18	19	20	T2	Criterio de archivo o cladificación, numerica, alfabética geográfica, por materias	
21	22	23	24	25	26	27	T2	Normas de clasificación. Tarea final: Archivo de documentación.	
28	29	30	31						
ENERO21								ENERO21	
L	M	X	J	V	S	D			
				1	2	3			
4	5	6	7	8	9	10			
11	12	13	14	15	16	17			
18	19	20	21	22	23	24	T2	Archivo de documentos de compraventa.Técnicas básicas de gestión de archivos	
25	26	27	28	29	30	31	T2	Examen. Realización de prueba práctica. Entrega de portfolio.	
							T 3	Proceso de comunicació telefónica. Medios y equipos telefónicos, tipo m, servicios, videoconferencia	
FEBRERO21								FEBRERO21	
L	M	X	J	V	S	D			
1	2	3	4	5	6	7	T 3	Funcionamiento de una centralita telefónica basica. Concepto y evolución, extensiones funciones y manejo	
8	9	10	11	12	13	14	T 3	Protocolo de acutación ante comunicaciones telefónicas. Recepción realización y transrerencia de llamadas,. Notas d	
15	16	17	18	19	20	21	T 3	Normas basicas de conducta en las comunicaciones telefónicas. Simulaciones y tetralización	
22	23	24	25	26	27	28	T 3	El correo electrónico como alternativa. Evaluación. Exposición oral. Simulaciones.	
MARZO21								MARZO21	
L	M	X	J	V	S	D			
1	2	3	4	5	6	7	T4	Cultura de la empresa. Protocolo de recepción. Normas de cortesia.	
8	9	10	11	12	13	14	T4	Característica y costumbre de distintas culturas	
15	16	17	18	19	20	21	T4	Aspecto personal. Simulaciones. Examen y entrega de las tareas finales	
22	23	24	25	26	27	28		Examen. Realización de prueba práctica. Entrega de portfolio.	
29	30	31							