

ARCHIVO Y COMUNICACIÓN
PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS

2º. FPB

CURSO: 2022/2023

PROFESOR: Pedro Javier Labrador Molina

IES MARIA BELLIDO

BAILÉN

ÍNDICE

Introducción	3
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL CENTRO	4
Localización geográfica	4
Población	4
Recursos económicos	4
Características del centro	5
Desde el punto de vista organizativo	5
Desde el punto de vista curricular.....	6
CONTEXTUALIZACIÓN A NIVEL DEL ALUMNADO	6
Competencias	7
Competencia general del título	7
Competencias del título:	8
Orientaciones pedagógicas	10
Unidades didácticas y temporalización	13
Metodología	13
Las actividades de enseñanza-aprendizaje	14
Proceso e instrumentos de evaluación	15
Criterios y procedimientos de calificación de la Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos.....	15
Recursos didácticos	16
Desarrollo de las unidades didácticas (resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos	18
Unidad didáctica 1	18
Unidad didáctica 2	20
Unidad didáctica 3	22
Unidad didáctica 4	25
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.	26

Introducción

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía y en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

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.

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 km², 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 18.700 habitantes (160 Hab./ Km²) ; 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 PCPI y el 1º curso de la ESO.

Desde el punto de vista curricular.

En el centro se está desarrollando:

- **Proyecto lector y Plan de uso de la Biblioteca.** Regulado por el Acuerdo 23/1/2007.
- **Proyecto de escuela espacio de paz.** Regulado por la O. 21/7/2006.
- **Plan de Igualdad entre hombre y mujeres en educación. Coeducación.** O. 21/7/2006.
- **Proyecto para la incorporación de las TICs.** Regulado por O. 21/7/2006.
- **Escuela 2.0**
- **Proyecto para la implantación del Bilingüismo.**
- **Proyectos de hábitos y vida saludable como “Forma Joven”**

CONTEXTUALIZACIÓN A NIVEL DEL ALUMNADO

Se presentan a continuación los datos obtenidos tras la encuesta realizada al alumnado del Centro durante los primeros meses del presente curso académico 2022/2023. En dichos datos hemos agrupado a los alumnos en dos grupos diferentes: un primero está formado por los alumnos de ESO y Bachillerato y el segundo está constituido por el alumnado de FP, PCPI (actualmente FPB) y ESA; dado que consideramos difieren en edad así como en su situación social.

En el primer grupo un 98% de los alumnos viven con sus padres frente al 82% del segundo.

El 27% de los padres –ambos progenitores- de los alumnos del primer grupo tienen un trabajo (47% padres y 9% madres) pero solo tienen un trabajo fijo el 19% de ellos. En el segundo grupo trabajan un 12% de los padres, siendo trabajo fijo el del 9% de ellos.

Solo el 8-9% de los padres de nuestro alumnado del primer grupo tienen estudios universitarios; la mayor parte de ellos (30-33%) tienen estudios primarios o medios. En

el segundo grupo entre el 2 y el 4% de los padres posee estudios universitarios teniendo la mayoría (43-44%) estudios básicos.

El 27% en el primer grupo y el 19% en el segundo reciben algún tipo de ayuda por estudios.

En cuanto a los otros miembros de la familia, concretamente hermanos/as de nuestro alumnado, un 76% de los del primer grupo estudian, frente al 49% en el segundo grupo; un 12% trabajan y otro 12% realizan las dos cosas a la vez en el primer grupo, frente al 36% y 15% respectivamente en el segundo grupo.

La respuesta a la pregunta si tienen o disponen de libros de consulta, enciclopedias e Internet en casa, entre el 89-97% contesta que sí en el primer grupo y entre el 85-88% en el segundo.

El tiempo que se le dedica diariamente al estudio es superior a 1 hora en un 48% del alumnado del primer grupo y en un 43% en el segundo.

Finalmente, el tiempo libre y de ocio queda repartido fundamentalmente entre salir con amigos/as (34% - 26%), hacer deporte (30% - 28%), escuchar música y, en menor medida, ver la televisión. Los alumnos mayores, es decir, los del segundo grupo dedican su tiempo libre en un 21% a otras actividades, sin especificar.

Competencias

Competencia general del título

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.

Competencias del título:

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

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

- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- n) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- o) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- p) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- q) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- r) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

- s) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- t) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- u) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- v) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- w) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- x) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

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 las siguientes competencias profesionales, del título:

- 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 encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.

Además, está relacionado, de forma coordinada con el resto de módulos profesionales, con los siguientes objetivos y competencias:

Objetivos:

- s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

Competencias:

- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

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

- Comprobación y archivo físico de diversa documentación.
- Utilización de centralitas telefónicas.
- La realización de copias utilizando equipos de reprografía.
- Realización de encuadernaciones sencillas.

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 alrededor de 140 de los 2.000 totales de que consta el Currículo.

Unidad didáctica	Título	Horas
1	Reprografía de documentos	38
2	Archivo de documentos	57
3	Comunicación telefónica en el ámbito profesional	31
4	Protocolo de recepción de personas externas a la organización	14
		140

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.

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.

Criterios y procedimientos de calificación de la Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos.

Tras un debate entre todos los miembros, se acuerdan en reunión de Departamento los siguientes criterios y procedimientos de calificación que se llevarán a cabo conjuntamente en todo el departamento a partir del próximo curso escolar:

- 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 4 sobre 10 ó 2,8 sobre 7 para sumar la nota a los dos siguientes apartados.

- 2) **El 20% de la nota, corresponderá a los procedimientos** que utilice el alumno para la resolución de ejercicios y trabajos propuestos por el profesor y que éste observará y puntuará a lo largo de cada trimestre.
- 3) **El 10% de la nota, corresponderá a la actitud**, valorándose aquí la asistencia a clase y el comportamiento, de tal modo que el punto que se suma en actitud, se perdería de la siguiente manera:
 - a. Por 5 faltas injustificadas en el trimestre, se perdería el 50% del punto.
 - b. Por 10 faltas injustificadas en el trimestre, se perdería e1 100% del punto.
 - c. Por dos partes en el trimestre, se perdería 50% del punto.
 - d. Por cuatro partes en el trimestre, se perdería el 100% del punto.

4) Se considerará que el alumno o alumna cuyas faltas de asistencia injustificadas **supongan más de 25% del tiempo lectivo** del Módulo, en cada convocatoria, no podrá obtener calificación positiva en la materia, correspondiendo al profesor considerar justificada o injustificada la falta de asistencia.

Las calificaciones previas de los alumnos que pierdan el derecho a la evaluación continua no se les tendrá en cuenta debiéndose examinar de todos los contenidos en un examen, siendo la nota obtenida la calificación final del módulo.

5) Cualquier alumno/a que se le sorprenda copiando en un examen por cualquier medio, se le retirará el examen, se le pondrá un cero en el mismo y se podrá volver a examinar en la siguiente convocatoria que de ese examen se realice

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.

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.	<p>a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.</p> <p>b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.</p> <p>c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.</p> <p>d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.</p> <p>e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.</p> <p>f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas.</p> <p>g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado,</p>	<ul style="list-style-type: none">- Equipos de reproducción de documentos: la fotocopiadora.- Reproducción de documentos con fotocopiadora.<ul style="list-style-type: none">o Procedimiento de fotocopiado básico.o Funciones accesorias.o Aspectos importantes a tener en cuenta.- Anomalías e incidencias en las fotocopiadoras.- Máquinas y herramientas de encuadernación.<ul style="list-style-type: none">o Perforadora.o Cizalla o guillotina.- Materiales de encuadernación.<ul style="list-style-type: none">o Grapado.

	<p>encanutado y otros).</p> <p>h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.</p> <p>i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Con canutillo de plástico. ○ Con espiral metálica. ○ Térmica. ○ Doble espiral (<i>wire-o</i>). ○ <i>Ibiclick</i>. ○ Cartoné. <ul style="list-style-type: none"> - Otras máquinas relacionadas con la reprografía. <ul style="list-style-type: none"> ○ Plastificadoras. ○ 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.	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">- 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.<ul style="list-style-type: none">o Según la frecuencia de utilización.

	<p>registros de manera limpia, ordenada y precisa.</p> <p>j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Según el lugar de emplazamiento. - Mantenimiento del archivo físico o informático. <ul style="list-style-type: none"> ○ Archivo físico. ○ Archivo informático. - Criterios de archivo o clasificación. <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ 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.	<ul style="list-style-type: none">a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónicac) 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.	<ul style="list-style-type: none">- El proceso de comunicación telefónica.- Medios y equipos telefónicos.<ul style="list-style-type: none">o Qué tipos de equipos telefónicos existen.o Servicios que ofrecen.o La videoconferencia.- Funcionamiento de una centralita telefónica básica.<ul style="list-style-type: none">o Concepto y evolución de la centralita telefónica.o Las extensiones telefónicas.o Funcionamiento y manejo.- Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas.<ul style="list-style-type: none">o Protocolo para realizar y

		<p>recibir llamadas.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Cuándo debemos o no usar el teléfono.- Recepción, realización y transferencia de llamadas.<ul style="list-style-type: none">○ Recepción de llamadas.○ Realización de llamadas.○ Transferencia de llamadas.○ Notas de aviso telefónico.- Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas.<ul style="list-style-type: none">○ 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.<ul style="list-style-type: none">○ Uso del tratamiento adecuado.○ Uso correcto de la voz.○ Vocalización.○ Claridad y concisión.○ Palabras y expresiones a evitar.- El correo electrónico como
--	--	---

		<p>alternativa al teléfono</p> <ul style="list-style-type: none">○ 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.	<p>a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.</p> <p>b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.</p> <p>c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.</p> <p>d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.</p> <p>e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.</p> <p>f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.</p> <p>g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.</p> <p>h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Cultura de la empresa.- Imagen corporativa.- Protocolo de recepción.- Normas de cortesía.<ul style="list-style-type: none">o El saludo.o La escucha.o La presentación.o La despedida.- Características de otras costumbres.<ul style="list-style-type: none">o Europa Occidental.o Rusia.o Países musulmanes.o Extremo Oriente.o La India.- Aspecto personal en la recepción de visitas.

--	--	--

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y 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:

- Visita al Parlamento de Andalucía.
- Visitas a empresas del entorno.
- Visita a la Feria de Empleo y Formación Profesional (ciudad donde se celebre).
- Visita al Parque de las Ciencias de Granada y a la Alhambra.
- Participación en la nueva edición de Emprende Joven.
- Asistencia de los alumnos al Centro de Apoyo al Desarrollo Empresarial (CADE), ciudad donde se celebre.
- Visita a la fábrica de COVAP (Pozoblanco) y Mezquita de Córdoba.

- Visita a Jaén: Cruzcampo y Baños Árabes.
- Visita a Jaén: Galletas Cuétara, Diario Jaén, Carrefour, etc.
- Participación en la VII Edición de las Jornadas “Educación Financiera para Jóvenes” organizada por Unicaja.
- Participación en todas aquellas actividades que organice el Centro.