

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019475	de Rodeira	Cangas	2019/2020

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG01	Servizos administrativos	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3004	Arquivamento e comunicación	2019/2020	5	146	174
MP3004_12	Reprografía e arquivamento	2019/2020	5	73	87
MP3004_22	Comunicación telefónica e protocolo	2019/2020	5	73	87

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ALMUDENA ORJALES SOMOZA,MARTA LÓPEZ VARELA (Subst.),PAULA GUIANCE LIMERES (Subst.)
Outro profesorado	PAULA GUIANCE LIMERES

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo



2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

O Decreto 107/2014, do 4 de setembro, establece no seu Anexo I o currículo do ciclo formativo de formación profesional básica correspondente ao título profesional básico en Servizos Administrativos.

O título profesional básico en Servizos Administrativos queda identificado polos seguintes elementos:

- Denominación: Servizos Administrativos.
- Nivel: formación profesional básica.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia profesional: Administración e Xestión.
- Referente europeo: CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada da Educación).

A competencia xeral do título profesional básico en Servizos Administrativos consiste en realizar tarefas administrativas e de xestión básicas, con autonomía, responsabilidade e iniciativa persoal, operando coa calidade indicada, cumprindo as normas ambientais, de seguridade e de hixiene no traballo, e comunicándose de xeito oral e escrito en linguas galega e castelá, así como nalgunha lingua estranxeira.

A presente programación corresponde ao módulo profesional de ARQUIVAMENTO E COMUNICACIÓN, que está asociado ás seguintes unidades de competencia:

UC0970_1: transmitir e recibir información operativa en xestións rutineiras con axentes externos da organización.

UC0971_1: realizar operacións auxiliares de reprodución e arquivamento en soporte convencional ou informático.

Os contidos e actividades de ensino-aprendizaxe van encamiñados a que o alumnado obteña as competencias que lle acrediten a desenvolver a súa actividade profesional no sector da xestión administrativa, atendendo ás perspectivas apuntadas no currículo do título. Esta formación adecúase ao contexto produtivo municipal e comarcal de Cangas do Morrazo, tendo en consideración o actual crecemento e proliferación de pequenas e medianas empresas que requiren de profesionais cualificados nas tarefas dos servizos administrativos de arquivamento e reprografía cunha clara vocación de atención ao público.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)	Resultados de aprendizaxe			Resultados de aprendizaxe	
					300412			300422	
					RA1	RA2	RA3	RA1	RA2
1	Reprografía de documentos		30	17	X				
2	Iniciativa emprendedora nos labores de reprografía		27	16		X			
3	Arquivamento de documentos		30	17			X		
4	Comunicación telefónica no ámbito profesional		44	25				X	
5	Recepción de persoas externas á organización		43	25					X
Total:			174						

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Reprografía de documentos	30

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Realiza labores de reprografía de documentos e valora a calidade do resultado obtido	SI

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os distintos equipos de reprografía e as súas características	1	Avaliación inicial dos contidos da unidade	3,0
1.2 Identificar os distintos tipos de encadernación e as súas características			
2.1 Coñecer os elementos e o funcionamento da máquina fotocopidora	2	Exposición dos contidos da unidade	9,0
2.2 Recoñecer as anomalías e incidencias no uso da máquina fotocopidora e a súa resolución			
2.3 Diferenciar os distintos tipos de encadernación identificando o método máis axeitado para cada caso			
2.4 Identificar os distintos elementos que se utilizan para realizar unha correcta encadernación			
2.5 Coñecer as medidas de seguridade básica no manexo dos equipos de reprografía e e encuadernación			
2.6 Coñecer a importancia da clasificación e xestión adecuada dos residuos			
3.1 Coñecer os elementos e o funcionamento da máquina fotocopidora	3	Desenvolvemento de varios supostos prácticos e exercicios sobre os contidos da unidade	9,0
3.2 Recoñecer as anomalías e incidencias no uso da máquina fotocopidora e a súa resolución			
3.3 Diferenciar os distintos tipos de encadernación identificando o método máis axeitado para cada caso			
3.4 Identificar os distintos elementos que se utilizan para realizar unha correcta encadernación			
3.5 Coñecer as medidas de seguridade básica no manexo dos equipos de reprografía e e encuadernación			
3.6 Coñecer a importancia da clasificación e xestión adecuada dos residuos			
4.1 Aplicar a técnica básica de fotocopiado para obter copias de calidade	4	Desenvolvemento dos procedementos de realización práctica dos contidos da unidade	9,0
4.2 Empregar os métodos básicos de encadernación			
4.3 Pór en práctica as medidas de seguridade básica no manexo dos equipos de reprografía e encuadernación			
4.4 Facer un uso responsable de todos os equipos			
TOTAL			30

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Diferenciáronse os equipamentos de reprodución e encadernación	• PE.1	S	10
CA1.2 Relaciónáronse as modalidades de encadernación básica	• PE.2	S	10
CA1.3 Recoñecéronse as anomalías máis frecuentes nos equipamentos de reprodución	• PE.3	S	10
CA1.4 Obtivéronse as copias necesarias dos documentos de traballo na calidade e na cantidade requiridas	• LC.1	S	10
CA1.5 Cortáronse os documentos e adaptáronse ao tamaño requirido, utilizando ferramentas específicas	• LC.2	S	10
CA1.6 Observáronse as medidas de seguridade requiridas	• LC.3	S	10
CA1.7 Encadernáronse documentos utilizando métodos básicos (grampaxe, encanutaxe, etc.)	• LC.4	S	10
CA1.8 Púxose especial coidado en manter a correcta orde dos documentos encadernados	• LC.5	S	10
CA1.9 Plastificáronse documentos de distinto tamaño e grosor	• LC.6	S	10
CA1.10 Púxose interese en manter en condicións de funcionamento óptimo os equipamentos utilizados	• TO.1	S	10
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos
Equipamentos de reprodución de documentos. Multicopista: concepto e clases. Fotocopiadora: concepto, características, cadro de control e carga de papel.
Identificación das anomalías máis frecuentes nos equipamentos de reprodución.
Mantemento, limpeza e precaucións cos equipamentos de reprodución.
Reprodución de documentos.
Ferramentas de encadernación básica.
Utilización de ferramentas de corte de documentos (cisalla, guillotinas, etc.).
Plastificadoras de documentos: definición.
Medidas de seguridade.

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Avaliación inicial dos contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Preparación do debate inicial Moderación do debate 	<ul style="list-style-type: none"> Participación no debate Anotación das achegas dos compañeiros e compañeiras e redacción das conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Documento redactado sobre as conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 	3,0
Exposición dos contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Exposición dos contidos Guía do alumnado na elaboración dun mapa conceptual dos contidos 	<ul style="list-style-type: none"> Escoita activa e toma de apuntamentos Elaboración dun mapa conceptual dos contidos 	<ul style="list-style-type: none"> Resumo dos contidos nun mapa conceptual 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con acceso a internet 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 PE.2 PE.3 	9,0
Desenvolvemento de varios supostos prácticos e exercicios sobre os contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Presentación das actividades a realizar Guía do alumnado na resolución das actividades 	<ul style="list-style-type: none"> Realización das actividades atendendo ás directrices Resolución das actividades e redacción das conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Casos prácticos resoltos e informe das actividades feitas 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 PE.2 PE.3 	9,0
Desenvolvemento dos procedementos de realización práctica dos contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Ensinanza por modelado e moldeado executando os protocolos e procedementos prácticos 	<ul style="list-style-type: none"> Participación activa e realización dos procedementos 	<ul style="list-style-type: none"> Interiorización dos procedementos prácticos a seguir 	<ul style="list-style-type: none"> Aula taller Equipamentos e útiles para a reprografía e a encadernación 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 LC.2 LC.3 LC.4 LC.5 LC.6 TO.1 	9,0
TOTAL						30,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Iniciativa emprendedora nos labores de reprografía	27

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados dos labores de reprografía	SI

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Caracterizar o perfil da persoa emprendedora	1	Avaliación inicial dos contidos da unidade	3,0
2.1 Coñecer os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento dos labores de reprografía 2.2 Recoñecer os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada cos labores de reprografía	2	Exposición dos contidos da unidade	8,0
3.1 Coñecer os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento dos labores de reprografía 3.2 Recoñecer os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada cos labores de reprografía	3	Desenvolvemento de varios supostos prácticos e exercicios sobre os contidos da unidade	8,0
4.1 Valorar a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito nos labores de reprografía	4	Traballo grupal de exposición sobre os contidos da unidade	8,0
TOTAL			27

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Caracterízase o perfil de persoa emprendedora e descríbíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento dos labores de reprografía	• PE.1	S	30
CA2.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito nos labores de reprografía	• TO.1	S	30
CA2.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada cos labores de reprografía	• PE.2	S	40
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

Contidos
A persoa emprendedora nas labores de reprografía.
Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación nos labores de reprografía.
O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada cos labores de reprografía.

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Avaliación inicial dos contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Preparación do debate inicial Moderación do debate 	<ul style="list-style-type: none"> Participación no debate Anotación das achegas dos compañeiros e compañeiras e redacción das conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Documento redactado sobre as conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 	3,0
Exposición dos contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Exposición dos contidos Guía do alumnado na elaboración dun mapa conceptual dos contidos 	<ul style="list-style-type: none"> Escoita activa e toma de apuntamentos Elaboración dun mapa conceptual dos contidos 	<ul style="list-style-type: none"> Resumo dos contidos nun mapa conceptual 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 PE.2 	8,0
Desenvolvemento de varios supostos prácticos e exercicios sobre os contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Presentación das actividades a realizar Guía do alumnado na resolución das actividades 	<ul style="list-style-type: none"> Realización das actividades atendendo ás directrices Resolución das actividades e redacción das conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Casos prácticos resoltos e informe das actividades feitas 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 PE.2 	8,0
Traballo grupal de exposición sobre os contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Presentación do traballo a realizar Guía do alumnado na realización do traballo 	<ul style="list-style-type: none"> Realización do traballo atendendo ás directrices Redacción das conclusións Exposición do resultado do traballo e das conclusións diante da clase 	<ul style="list-style-type: none"> Informe do resultado do traballo 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 	8,0
TOTAL						27,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Arquivamento de documentos	30

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Arquiva documentos convencionais utilizados nas operacións comerciais e administrativas, tendo en conta a relación entre o tipo de documento e a súa situación ou o seu destino	SI

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os documentos que xeran os distintos departamentos das organizacións	1	Avaliación inicial dos contidos da unidade	3,0
2.1 Distinguir a información fundamental que deben incluír os distintos documentos básicos 2.2 Coñecer a finalidade e requisitos do arquivo 2.3 Diferenciar os distintos tipos de arquivos 2.4 Distinguir os elementos que se utilizan para realizar un correcto mantemento dos arquivos 2.5 Describir os diferentes criterios de clasificación de documentos 2.6 Coñecer as técnicas de xestión de arquivos	2	Exposición dos contidos da unidade	9,0
3.1 Distinguir a información fundamental que deben incluír os distintos documentos básicos 3.2 Coñecer a finalidade e requisitos do arquivo 3.3 Diferenciar os distintos tipos de arquivos 3.4 Distinguir os elementos que se utilizan para realizar un correcto mantemento dos arquivos 3.5 Describir os diferentes criterios de clasificación de documentos 3.6 Coñecer as técnicas de xestión de arquivos	3	Desenvolvemento de varios supostos prácticos e exercicios sobre os contidos da unidade	9,0
4.1 Rexistrar adecuadamente os documentos administrativos 4.2 Comprobar a veracidade e corrección da información contida nos documentos 4.3 Actualizar arquivos e cotexar documentos 4.4 Utilizar aplicacións informáticas na xestión comercial 4.5 Aplicar os diferentes criterios de clasificación de documentos	4	Desenvolvemento dos procedementos de realización práctica dos contidos da unidade	9,0
TOTAL			30

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Identifícanse os tipos de arquivamento	• PE.1	S	10
CA3.2 Descríbense os criterios utilizados para arquivar	• PE.2	S	10
CA3.3 Indícanse os procesos básicos de arquivamento	• PE.3	S	10
CA3.4 Arquiváronse documentos en soporte convencional seguindo os criterios establecidos	• LC.1	S	10
CA3.5 Accedeuse a documentos previamente arquivados	• LC.2	S	10
CA3.6 Distinguíuse a información fundamental que deben incluír os documentos comerciais e administrativos básicos	• PE.4	S	10
CA3.7 Rexistráronse os documentos administrativos básicos	• LC.3	S	10
CA3.8 Comprobase a veracidade e a corrección da información contida nos documentos	• LC.4	S	10
CA3.9 Elaboráronse os rexistros de xeito limpo, ordenado e preciso	• LC.5	S	10
CA3.10 Valorouse o emprego de aplicacións informáticas na elaboración dos rexistros	• TO.1	S	10
TOTAL			100

4.3.e) Contidos

Contidos
Arquivamento convencional. Tipos de arquivamento.
Criterios de arquivamento: alfabético, numérico, cronolóxico, xeográfico, etc.
Técnicas básicas de xestión de arquivos.
Documentos básicos en operacións de compravenda: fichas de clientela, pedidos, albarás e notas de entrega, recibos e facturas.

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Avaliación inicial dos contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Preparación do debate inicial Moderación do debate 	<ul style="list-style-type: none"> Participación no debate Anotación das achegas dos compañeiros e compañeiras e redacción das conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Documento redactado sobre as conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 	3,0



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Exposición dos contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Exposición dos contidos Guía do alumnado na elaboración dun mapa conceptual dos contidos 	<ul style="list-style-type: none"> Escoita activa e toma de apuntamentos Elaboración dun mapa conceptual dos contidos 	<ul style="list-style-type: none"> Resumo dos contidos nun mapa conceptual 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 PE.2 PE.3 PE.4 TO.1 	9,0
Desenvolvemento de varios supostos prácticos e exercicios sobre os contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Presentación das actividades a realizar Guía do alumnado na resolución das actividades 	<ul style="list-style-type: none"> Realización das actividades atendendo ás directrices Resolución das actividades e redacción das conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Casos prácticos resoltos e informe das actividades feitas 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 PE.2 PE.3 PE.4 TO.1 	9,0
Desenvolvemento dos procedementos de realización práctica dos contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Ensinanza por modelado e moldeado executando os protocolos e procedementos prácticos 	<ul style="list-style-type: none"> Participación activa e realización dos procedementos 	<ul style="list-style-type: none"> Interiorización dos procedementos prácticos a seguir 	<ul style="list-style-type: none"> Aula taller Equipamento e útiles para o arquivo 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 LC.2 LC.3 LC.4 LC.5 	9,0
TOTAL						30,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Comunicación telefónica no ámbito profesional	44

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Comunicase telefonicamente, no ámbito profesional, distinguindo a orixe e o destino de chamadas e mensaxes	SI

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os elementos da comunicación telefónica	1	Avaliación inicial dos contidos da unidade	5,0
2.1 Identificar os diferentes equipos telefónicos	2	Exposición dos contidos da unidade	13,0
2.2 Coñecer o funcionamento dunha centraliña telefónica básica			
2.3 Recoñecer a importancia da comunicación telefónica no ámbito das organizacións			
3.1 Identificar os diferentes equipos telefónicos	3	Desenvolvemento de varios supostos prácticos e exercicios sobre os contidos da unidade	13,0
3.2 Coñecer o funcionamento dunha centraliña telefónica básica			
3.3 Recoñecer a importancia da comunicación telefónica no ámbito das organizacións			
4.1 Atender, realizar e transferir chamadas telefónicas seguindo os protocolos establecidos	4	Desenvolvemento dos procedementos de realización práctica dos contidos da unidade	13,0
4.2 Cumplimentar notas de aviso telefónico de maneira clara e precisa			
4.3 Manifestar interese en utilizar os equipos telefónicos de maneira eficaz e eficiente			
4.4 Mostrar cortesía na atención das chamadas			
TOTAL			44

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Recoñecéronse os equipamentos de telefonía	• PE.1	S	30
CA1.2 Valoráronse as opcións da central telefónica	• TO.1	S	10
CA1.3 Atendéronse as chamadas telefónicas seguindo os protocolos establecidos	• LC.1	S	10
CA1.4 Deriváronse as chamadas telefónicas cara ao/á destinatario/a final	• LC.2	S	10
CA1.5 Informouse da orixe da chamada o/a destinatario/a final desta	• LC.3	S	10
CA1.6 Cubríronse notas de aviso telefónico de xeito claro e preciso	• LC.4	S	10

Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.7 Demostrouse interese en utilizar os equipamentos telefónicos dunha maneira eficaz	• TO.2	S	10
CA1.8 Amosouse cortesía e prontitude na atención ás chamadas telefónicas	• LC.5	S	10
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
Medios e equipamentos telefónicos.
Funcionamento dunha central telefónica básica.
Protocolo de actuación ante as comunicacións telefónicas.
Recollida e transmisión de mensaxes telefónicas.
Normas básicas de conduta e pasos que se deben seguir nas comunicacións telefónicas.

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Avaliación inicial dos contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Preparación do debate inicial Moderación do debate 	<ul style="list-style-type: none"> Participación no debate Anotación das achegas dos compañeiros e compañeiras e redacción das conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Documento redactado sobre as conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 	5,0
Exposición dos contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Exposición dos contidos Guía do alumnado na elaboración dun mapa conceptual dos contidos 	<ul style="list-style-type: none"> Escoita activa e toma de apuntamentos Elaboración dun mapa conceptual dos contidos 	<ul style="list-style-type: none"> Resumo dos contidos nun mapa conceptual 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 TO.1 TO.2 	13,0
Desenvolvemento de varios supostos prácticos e exercicios sobre os contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Presentación das actividades a realizar Guía do alumnado na resolución das actividades 	<ul style="list-style-type: none"> Realización das actividades atendendo ás directrices Resolución das actividades e redacción das conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Casos prácticos resoltos e informe das actividades feitas 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 TO.1 TO.2 	13,0



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Desenvolvemento dos procedementos de realización práctica dos contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Ensinanza por modelado e moldeado executando os protocolos telefónicos para chamadas entrantes e saíntes 	<ul style="list-style-type: none"> Participación activa e realización dos procedementos protocolarios para a atención de chamadas telefónicas entrantes e saíntes 	<ul style="list-style-type: none"> Interiorización dos procedementos prácticos e dos protocolos telefónicos a seguir 	<ul style="list-style-type: none"> Aula taller Equipos telefónicos de simulación dunha centraliña 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 LC.2 LC.3 LC.4 LC.5 TO.2 	13,0
TOTAL						44,0

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Recepción de persoas externas á organización	43

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Recibe persoas externas á organización recoñecendo e aplicando normas de protocolo	SI

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificación das normas de protocolo	1	Avaliación inicial dos contidos	4,0
2.1 Coñecer as regras de protocolo e as normas de cortesías para a recepción, saúdo e despedida de persoas externas á organización 2.2 Recoñecer a imaxe corporativa dunha organización 2.3 Coñecer e diferenciar os costumes de protocolo características doutras culturas	2	Exposición dos contidos da unidade	13,0
3.1 Coñecer as regras de protocolo e as normas de cortesías para a recepción, saúdo e despedida de persoas externas á organización 3.2 Recoñecer a imaxe corporativa dunha organización 3.3 Coñecer e diferenciar os costumes de protocolo características doutras culturas	3	Desenvolvemento de varios supostos prácticos e exercicios sobre os contidos da unidade	13,0
4.1 Aplicar correctamente as regras de protocolo e as normas de cortesías para a recepción, saúdo e despedida de persoas externas á organización 4.2 Valorar a necesidade de obter datos relevantes da persoa que imos recibir 4.3 Utilizar unha linguaxe cortés e apropiada a cada situación 4.4 Transmitir durante a comunicación a imaxe corporativa da organización 4.5 Demostrar interese en ofrecer un trato personalizado 4.6 Valorar a importancia dunha boa imaxe persoal na recepción de visitas	4	Desenvolvemento dos procedementos de realización práctica dos contidos da unidade	13,0
TOTAL			43

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Identifícanse as normas de cortesía e aplícase o protocolo de saúdo, presentación e despedida	• PE.1	S	30
CA2.2 Empregouse unha linguaxe cortés e apropiada segundo a situación	• LC.1	S	10
CA2.3 Diferenciáronse costumes característicos doutras culturas	• LC.2	S	10
CA2.4 Informouse previamente de datos salientables da persoa esperada	• LC.3	S	10

Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.5 Identificouse ante a visita e solicitouse a información necesaria desta	• LC.4	S	10
CA2.6 Notificouse ao/á destinatario/a da visita a chegada desta e transmitíronse os datos identificativos	• LC.5	S	10
CA2.7 Transmítiuse durante a comunicación a imaxe corporativa da organización	• LC.6	S	10
CA2.8 Demostrouse interese por ofrecer un trato personalizado	• TO.1	S	10
TOTAL			100

4.5.e) Contidos

Contidos
Definición de protocolo. Normas de protocolo de recepción. Presentacións. Imaxe corporativa. Normas de cortesía.

4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Avaliación inicial dos contidos	<ul style="list-style-type: none"> Preparación do debate inicial Moderación do debate 	<ul style="list-style-type: none"> Participación no debate Anotación das achegas dos compañeiros e compañeiras e redacción das conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Documento redactado sobre as conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 	4,0
Exposición dos contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Exposición dos contidos Guía do alumnado na elaboración dun mapa conceptual dos contidos 	<ul style="list-style-type: none"> Escoita activa e toma de apuntamentos Elaboración dun mapa conceptual dos contidos 	<ul style="list-style-type: none"> Resumo dos contidos nun mapa conceptual 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> LC.2 PE.1 	13,0
Desenvolvemento de varios supostos prácticos e exercicios sobre os contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Presentación das actividades a realizar Guía do alumnado na resolución das actividades 	<ul style="list-style-type: none"> Realización das actividades atendendo ás directrices Resolución das actividades e redacción das conclusións 	<ul style="list-style-type: none"> Casos prácticos resoltos e informe das actividades feitas 	<ul style="list-style-type: none"> Aula polivalente Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> LC.2 PE.1 	13,0



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Desenvolvemento dos procedementos de realización práctica dos contidos da unidade	<ul style="list-style-type: none"> Ensinanza por modelado e moldeado executando os procedementos aplicando as regras de protocolo 	<ul style="list-style-type: none"> Participación activa e aplicación das regras de protocolo en diversos contextos situacionais 	<ul style="list-style-type: none"> Interiorización das regras de protocolo empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> Aula taller Equipos informáticos con conexión a internet 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 LC.2 LC.3 LC.4 LC.5 LC.6 PE.1 TO.1 	13,0
TOTAL						43,0

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos exigibles para acadar unha avaliación positiva están indicados en cada unha das unidades didácticas e son de aplicación para todas as modalidades de ensino. Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo, evidenciarán a consecución de todos os resultados de aprendizaxe dun xeito equilibrado e cunha participación activa nos traballos e actividades a desenvolver. Dado que se trata dunha ensinanza presencial, os alumnos e alumnas deberán asistir regularmente ás actividades programadas. Ao longo de todo o curso levarase a cabo un proceso de avaliación continua e integral do alumnado que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe. Este seguimento farase diariamente tanto de xeito individualizado como nas relacións interpersoais propias do traballo en grupo, segundo os criterios de avaliación recollidos nas unidades didácticas.

Para ter unha cualificación positiva nas avaliacións parciais e final haberá que ter unha cualificación positiva nas probas e instrumentos de avaliación asociadas a criterios mínimos de avaliación. Considerarase positivas as puntuacións iguais ou superiores a 5 sobre unha puntuación máxima de 10.

As cualificacións das avaliacións parciais e final serán numéricas entre 1 e 10, sen decimais. Se o primeiro decimal é igual ou inferior a 5, a nota redondéase á baixa. Pola contra, se ese primeiro decimal é superior a 5, a nota redondéase á alza.

A parte conceptual terá un peso na avaliación dun 40%, a parte procedimental dun 40% e o apartado actitudinal será dun 20%. Será necesario, para a superación de cada avaliación, acadar un dominio mínimo conceptual e procedimental, amais do actitudinal, que garanta en todo caso, a criterio do profesor, a consecución dos resultados de aprendizaxe mínimos exigibles marcados no currículo.

Poderanse facer exames parciais da materia.

A parte conceptual avaliarase nas probas escritas previstas sobre os contidos teóricos e prácticos das unidades didácticas. A realización destas probas fóra da data previamente marcada para o grupo de clase será unha medida absolutamente excepcional que o profesor poderá acordar, se fose posible, individualmente cun alumno ou alumna, sempre que a falta na data da proba estivese plenamente xustificada e contando coa aprobación do equipo docente.

Un 20% da parte procedimental avaliarase a través dos traballos e exposicións individuais ou en grupo, das actividades escritas ou orais realizadas, da observación da execución do alumno ou alumna no desenvolvemento desas actividades realizadas na aula ou noutros contextos. En calquera caso, non se admitirá a entrega de traballos fóra do prazo establecido. O outro 20% avaliarase coa realización de exames.

No apartado actitudinal teranse en conta os comportamentos e actitudes vinculados ao perfil profesional. Cómpre sinalar que para superar a avaliación é necesario ter acadado unha puntuación superior a 5 puntos neste apartado, valorado sobre 10 ítems de observación nos aspectos referidos aos comportamentos en relación ás persoas (como son a integración, a comunicación interpersoal ou a asertividade) e aos comportamentos en relación ao traballo (como son a puntualidade, o interese, a responsabilidade ou a autonomía).

O alumnado será debidamente informado das porcentaxes citadas, dos criterios de avaliación que serán aplicados, así como do nivel mínimo que se considera suficiente para alcanzar a avaliación positiva. As actividades de avaliación poderán ser escollidas entre as previstas como actividades de ensino e aprendizaxe para cada unidade didáctica, ou ben ser de nova proposición por parte do docente dándose indicacións precisas sobre as mesmas.

A nota final do módulo obterase como media das tres avaliacións do curso, aplicando os seguintes coeficientes de valoración:

1ª avaliación: 30%

2ª avaliación: 30%

3ª avaliación: 40%

Para superar a avaliación final é preciso ter acadado unha puntuación de 5 puntos no cómputo global, e non inferior a 4 puntos en cada unha das avaliacións parciais unha vez aplicadas as porcentaxes correspondentes aos contidos conceptuais, procedimentais e actitudinais.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O carácter continuo da avaliación debe permitir, na meirande parte dos casos, a detección precoz dos déficits na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, a identificación dos aspectos do proceso que os provocan e a correspondente adopción das medidas correctoras



oportunas. A realización de actividades de reforzo terá carácter continuo co fin de que o alumnado acade os niveis mínimos esixibles. No suposto de que estas medidas fosen insuficientes, e logo de efectuada a avaliación final extraordinaria, o equipo docente realizará un informe de avaliación individualizado que conterá información suficiente sobre os resultados de aprendizaxe non alcanzados.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

A perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo, regulado no artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011, non será de aplicación ao alumnado de ciclos de formación profesional básica en idade de escolarización obrigatoria (conforme ao estipulado no punto 5 do artigo 20 da ORDE do 13 de xullo de 2015 pola que se regulan as ensinanzas de formación profesional básica na Comunidade Autónoma de Galicia), é dicir, o alumnado menor de 16 anos non perde a avaliación continua mentres que o alumnado maior de 16 anos si a perde, polo que deberá realizar unha proba de recuperación.

Para o alumnado que non se atope en idade de escolarización obrigatoria, a proba de avaliación extraordinaria durará como máximo 3 horas e constará de dous apartados:

- Apartado teórico (duración aproximada: 1 hora e media): consistirá nunha proba escrita integrada por:
 - Cuestionario con preguntas sobre os contidos teóricos das unidades didácticas: puntuará o 50 % na cualificación final.
- Apartado práctico (duración aproximada: 1 hora e media): consistirá na resolución de casos prácticos similares aos das probas escritas realizadas durante o curso. Ponderará un 50% da cualificación final.

En cada proba figurará completamente especificada a puntuación de cada un dos apartados, antes do comezo da proba, para garantir unha avaliación obxectiva.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

O seguimento da programación determinará en que medida a metodoloxía levada a cabo é axeitada para lograr os obxectivos fixados, avaliándose coma un proceso continuo ao longo de todo o curso. Respecto dos elementos da programación docente, seguirase o procedemento indicado polo departamento didáctico, debendo ser xustificadas todas as modificacións. Avaliarase a oportunidade da selección, distribución e secuencia dos contidos, a idoneidade dos métodos pedagóxicos empregados e dos materiais didácticos utilizados, a adecuación dos obxectivos específicos aos criterios de avaliación asignados e, no seu caso, as medidas de atención á diversidade adoptadas.

O diario de clase como instrumento empregado no seguimento das actividades de aula e autoavaliación do labor docente, será completado coa información recollida dos profesores e profesoras do equipo docente e do propio grupo clase. A través de cuestionarios, entrevistas e discusións grupais dirixidas á valoración de actitudes e opinións respecto do labor docente, procurárase a mellora continua na atención ás necesidades de aprendizaxe.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Ao comezo das actividades do curso académico o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa do grupo, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientalo e situalo en relación co perfil profesional correspondente.

O cuestionario de avaliación inicial sobre os coñecementos previos, os intereses e as motivacións do alumnado, se complementará cos datos de información da matrícula e os proporcionados pola observación directa das actividades realizadas nas primeiras semanas do curso.



8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

O carácter continuo da avaliación debe permitir a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Darase un apoio educativo personalizado a aqueles alumnos ou alumnas que presenten estas dificultades propoñendo traballos e actividades de reforzo que lles permitan acadar as capacidades terminais asociadas aos contidos mínimos propostos. Procurarase, nestes casos, favorecer a ubicación do alumnado no lugar máis adecuado ás súas características e flexibilizar os tempos de traballo, promovendo a aprendizaxe cooperativa e colaborativa entre iguais, facilitando a constitución de grupos heteroxéneos. De ser o caso, e cando se xustifique, solicitarase a axuda do equipo educativo a través do departamento de orientación.

O alumnado con necesidades educativas especiais que curse un ciclo formativo da formación profesional básica, cando así se xustifique e previa autorización de inspección educativa, poderá solicitar a flexibilización modular na que se incluírían medidas específicas de reforzo e adaptación curricular.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

A educación en valores adquire unha relevancia central na ensinanza dos módulos dos ciclos formativos desta familia profesional, especificamente na perspectiva da ética empresarial. Entendida aquí como o conxunto de valores, normas e principios reflectidos na cultura da empresa, supón así unha toma de conciencia crítica imprescindible para o futuro desenvolvemento do exercicio profesional.

Incorporarase na dinámica cotiá das clases aspectos relacionados coa educación para a igualdade e a educación para a convivencia e a interculturalidade, procurando a resolución de conflitos atopando solucións de consenso e fomentando o diálogo baseado no respecto mutuo e a crítica construtiva.

Traballarase tamén cuestións relacionadas coa educación para a saúde, non só as que aluden aos hábitos xerais de saúde e limpeza, mais tamén as referidas á importancia de adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como unha axeitada hixiene ocular ou visual no contexto dun sistema educativo e laboral onde os ordenadores se teñen configurado no eixo central de todas as ferramentas de traballo.

Considerarase asemade, dun xeito transversal, a educación ambiental e do consumidor, fomentando nos alumnos un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como dos do centro.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Ao longo do curso poderán promoverse diferentes actividades complementarias e extraescolares tendentes a unha axeitada consecución dos resultados de aprendizaxe. Os criterios de selección a considerar na ideonidade das actividades complementarias propostas virán marcados, principalmente, pola lectura de libros, artigos ou manuais técnicos, a proposta tanto do profesor como do alumnado para a súa valoración e análise, e pola asistencia a charlas, dentro ou fóra do centro, impartidas por especialistas nas temáticas traballadas.

Déixase aberta a posibilidade de engadir calquera outra actividade que poida xurdir ao longo do curso e que o docente considere oportuna de cara ao desenvolvemento do módulo.