

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15023090	Macías o Namorado	Padrón	2021/2022

### 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	2021/2022	5	146	174
MP3004_12	Reprografía e arquivamento	2021/2022	5	73	87
MP3004_22	Comunicación telefónica e protocolo	2021/2022	5	73	87

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	DARÍA SEGADE BRIÓN, CARMEN MARÍA LÓPEZ MORALES (Subst.)
Outro profesorado	CARMEN MARÍA LÓPEZ MORALES

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

A redacción desta programación realízase en base ó contido do Decreto 107/2014, do 4 de setembro, no que se regulan os aspectos específicos da formación profesional básica de ensinanzas de formación profesional do sistema educativo en Galicia e se establece o currículo do título profesional básico en Servizos Administrativos.

A organización da actividade produtiva das empresas e do traballo require competencias non só de carácter técnico, senón aquelas outras que estean relacionadas co traballo en equipo, a autonomía e a iniciativa na toma de decisións, así como no desenvolvemento de tarefas e a vocación de atención ao público, configurándose o perfil das persoas profesionais da xestión administrativa.

As vías de demanda de emprego no sector apuntan ao incremento continuado do sector servizos. Un dos maiores nichos laborais para este colectivo é a subcontratación, o que implica o crecemento e a proliferación de empresas adicadas a prestar servizos administrativos a outras, como as xestorías, asesorías, consultoras, centros de servizos, etc.

No tocante a actividade económica da vila de Padrón, destacan, por unha banda o sector industrial (con fábricas en sectores que van dende a madeira ao curtido de peles, pasando pola transformación do aluminio) e, pola outra, o sector servizos

**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 (%)
1	Reprografía de documentos.	Manexo e funcionamento básico dos equipos de reprodución de documentos.	44	25
2	O arquivo de documentos e a súa xestión.	Identificación dos diferentes sistemas de arquivo, organización e clasificación.	43	25
3	A comunicación telefónica no ámbito profesional.	Coñecemento das fases do proceso de comunicación telefónica.	48	25
4	Protocolos de recepción de persoas externas á organización	Identificación das normas de cortesía, emprego dunha liguaxe cortés, valoración da boa imaxe persoal na recepción de visitas e aplicación do protocolo de recepción de persoas.	39	25

#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Reprografía de documentos.	44

##### 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
RA2 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados dos labores de reprografía	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Diferenciáronse os equipamentos de reprodución e encadernación
CA1.2 Relacionáronse as modalidades de encadernación básica
CA1.3 Recoñecéronse as anomalías máis frecuentes nos equipamentos de reprodución
CA1.4 Obtivéronse as copias necesarias dos documentos de traballo na calidade e na cantidade requiridas
CA1.5 Cortáronse os documentos e adaptáronse ao tamaño requirido, utilizando ferramentas específicas
CA1.6 Observáronse as medidas de seguridade requiridas
CA1.7 Encadernáronse documentos utilizando métodos básicos (grampaxe, encanutaxe, etc.)
CA1.8 Púxose especial coidado en manter a correcta orde dos documentos encadernados
CA1.9 Plastificáronse documentos de distinto tamaño e grosor
CA1.10 Púxose interese en manter en condicións de funcionamento óptimo os equipamentos utilizados
CA2.1 Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento dos labores de reprografía
CA2.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito nos labores de reprografía
CA2.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada cos labores de reprografía

##### 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.

**Contidos**

Ferramentas de encadernación básica.

Utilización de ferramentas de corte de documentos (cisalla, guillotinas, etc.).

Plastificadoras de documentos: definición.

Medidas de seguridade.

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.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	O arquivo de documentos e a súa xestión.	43

#### 4.2.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

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícaronse os tipos de arquivamento
CA3.2 Descríbóronse os criterios utilizados para arquivar
CA3.3 Indicáronse os procesos básicos de arquivamento
CA3.4 Arquiváronse documentos en soporte convencional seguindo os criterios establecidos
CA3.5 Accedeuse a documentos previamente arquivados
CA3.6 Distinguíuse a información fundamental que deben incluír os documentos comerciais e administrativos básicos
CA3.7 Rexistráronse os documentos administrativos básicos
CA3.8 Comprobouse a veracidade e a corrección da información contida nos documentos
CA3.9 Elaboráronse os rexistros de xeito limpo, ordenado e preciso
CA3.10 Valorouse o emprego de aplicacións informáticas na elaboración dos rexistros

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Arquivamento convencional. Tipos de arquivamento.
Criterios de arquivamento: alfabético, numérico, cronolóxico, xeográfico, etc.
<a href="#">Solicitude de documentos a organismos públicos ou empresas privadas.</a>
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.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A comunicación telefónica no ámbito profesional.	48

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

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

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Recoñécéronse os equipamentos de telefonía
CA1.2 Valoráronse as opcións da central telefónica
CA1.3 Atendéronse as chamadas telefónicas seguindo os protocolos establecidos
CA1.4 Deriváronse as chamadas telefónicas cara ao/a destinatario/a final
CA1.5 Informouse da orixe da chamada o/a destinatario/a final desta
CA1.6 Cubríronse notas de aviso telefónico de xeito claro e preciso
CA1.7 Demostrouse interese en utilizar os equipamentos telefónicos dunha maneira eficaz
CA1.8 Amosouse cortesía e prontitude na atención ás chamadas telefónicas

#### 4.3.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.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Protocolos de recepción de persoas externas á organización	39

#### 4.4.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

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícanse as normas de cortesía e aplícase o protocolo de saúdo, presentación e despedida
CA2.2 Empregouse unha linguaxe cortés e apropiada segundo a situación
CA2.3 Diferenciáronse costumes característicos doutras culturas
CA2.4 Informouse previamente de datos salientables da persoa esperada
CA2.5 Identificouse ante a visita e solicitouse a información necesaria desta
CA2.6 Notificouse ao/á destinatario/a da visita a chegada desta e transmitíronse os datos identificativos
CA2.7 Transmitíuse durante a comunicación a imaxe corporativa da organización
CA2.8 Demostrouse interese por ofrecer un trato personalizado

#### 4.4.e) Contidos

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



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

O proceso de ensino-aprendizaxe prográmase en base a unha serie de actividades de aprendizaxe grupal e/ou individual, desenvolvendo capacidades de comprensión, análise e búsqueda de información.

As actividades complementáanse cas explicacións por parte do docente e con exposicións e debates por parte do alumnado.

Criterios de cualificación:

- Probas obxectivas, ou ben proba escrita de carácter teórico-práctico sobre os contidos da materia vista en clase e/ou realización dun suposto práctico relacionado coa mesma.
- Realización de traballos propostos individuais ou en grupo, no tempo establecido e cunha calidade mínima esixida.

Para avaliar estes traballos terase en conta:

1. Calidade dos traballos
2. Claridade nas exposicións
3. Interese e participación nas actividades
4. Actitude coa que se afrontan ao traballo
5. Coordinación dos estudantes no grupo

A cualificación de cada avaliación parcial faráse tendo en conta os seguintes aspectos:

- 70% Proba obxectiva
- 30% Realización das tarefas propostas e traballos de aula

A cualificación será numérica, entre 1 e 10, e considerarase positiva cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos. Será preciso ter un mínimo dun 4 para que as distintas partes fagan media.

Para acadar unha avaliación positiva do Módulo será necesario ter aprobadas as avaliacións parciais, sendo a nota final a media das avaliacións.

Para o redondeo das distintas notas considerarase a valoración actitudinal (asistencia, puntualidade, participación na aula, traballo en equipo, aceptación e cumprimento das normas e as responsabilidades asignadas, emprego da linguaxe técnica axeitada, iniciativa, comportamento, responsabilidade, coidado do material, etc.)

A nota de cada unha das avaliacións así como a nota final do módulo estará constituída pola media aritmética das notas acadadas en cada unha das avaliacións.

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Para a recuperación de cada avaliación non superada, programaranse exames, actividades e traballos de forma personalizada que permitan ao alumnado adquirir as capacidades ou destrezas non acadadas e cumprir cos mínimos esixidos.

O alumno/a que non supere unha avaliación parcial, poderá presentarse aos exames de recuperación fixados polo profesor que abarquen os contidos mínimos das partes que teña suspensas.

Se no proceso de recuperación algún estudante non superase algunha avaliación, terá o dereito a unha proba final ordinaria que englobe os contidos mínimos das avaliacións que teña suspensas.

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

O alumnado que perda o dereito a avaliación continua do Módulo, terá dereito a un exame previo á avaliación final.

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

Os principais indicadores de grao de cumprimento da programación serán:

- O grao de cumprimento de temporalización.
- O logro dos obxectivos programados.
- Os resultados académicos acadados polo alumnado.

Para a avaliación da práctica docente recadarase información a través de coloquios co alumnado, co fin de detectar os puntos forte e débiles:

- Valoración sobre a metodoloxía e aspectos relativos á docencia
- Técnicas de avaliación
- Outras cuestións que indiquen se se acadaron os obxectivos marcados nas unidades didácticas

Da mesma maneira pasarase un cuestionario final co obxectivo de mellorar no vindeiro curso.

### **8. Medidas de atención á diversidade**

#### **8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial**

A observación do alumnado nas primeiras semanas do curso é fundamental para coñecer a situación de partida. Isto permitirá coñecer todo o relacionado coa motivación dos estudantes e a actitude coa que se enfrontan ao proceso de ensino-aprendizaxe.

O obxectivo será avaliar:

- A actitude e motivación en relación ao traballo de clase e o traballo persoal, atención ante as explicacións do profesor, preguntas, participación xeral e esforzo ante as tarefas encomendadas, presentación en tempo e forma das memas e coidado do material.

- Asistencia e comportamento
- Coñecemento e formación anteriores

Da mesma maneira contactarase co departamento de orientación para solicitar a información precisa en caso de existir alumnado con necesidades especiais.

Coñecida a situación de partida do alumnado es as dificultades que poidan presentar, tentarase establecer a tempo as medidas oportunas para a consecución dos obxectivos fixados.

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

Para posibilitar a consecución por parte do alumnado dos mínimos reflexados na programación, propóñense as seguintes medidas:

- Priorizar o desenvolvemento de determinadas capacidades naqueles estudantes que así o requiran.
- Axustar a metodoloxía, adaptando os recursos pedagóxicos ás necesidades do alumnado.
- Buscar a comprensión dos aspectos esenciais de cada unidade por parte de todo o grupo.
- Materiais didácticos diversos que ofrezan un conxunto de actividades que aborden os contidos de diferentes maneiras.
- Agrupamentos flexibles, subdividindo o grupo de clase en varios grupos homoxéneos.

- A profundización e o estudo detallado de casos concretos dependerá das capacidades individuais.
- Seguimento do traballo diario e valoración da evolución que presente o alumnado respecto da situación inicial.

Do mesmo xeito propoñeranse exercicios e actividades específicas e adaptadas ao alumnado que presente determinadas dificultades, intentando incidir nos aspectos que máis problemas presentan e fomentando unha metodoloxía o máis adecuada posible.

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

Aspectos tales como o traballo en equipo, o civismo, a educación para a convivencia ou a igualdade de homes e mulleres están implícitos no desenvolvemento do proceso de ensino-aprendizaxe, de xeito que se convirta nunha práctica diaria e sistemática, no só no centro académico senón tamén na súa vida diaria persoal e profesional.

Tamén se traballarán outros aspectos fundamentais:

- A puntualidade, tanto na chegada ás clases como na entrega dos traballos solicitados.
- Responsabilidade e respecto polos seus compañeiros e respecto de todo o persoal docente.
- Solidaridade e non discriminación.
- Respeto polo medio ambiente e polas ferramentas de traballo.
- Orde e limpeza.
- Boa presenza e bo trato.
- Capacidade para saber escoitar e falar correctamente.
- Traballo en equipo.
- Respeto pola seguridade e saúde no posto de traballo.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Participar na realización de calquera actividade proposta polo Departamento de Administración.  
Estudiarase a posibilidade de realizar algunha visita a empresa ou institución cercana que verse sobre a dixitalización/arquivamento de documentos.

## 10. Outros apartados

### 10.1) Metodoloxía empregada

Terá un carácter globalizador e tenderá á integración de competencias e contidos entre os distintos módulos profesionais. Adaptarase ás necesidades do alumnado para facilitarlles a transición á vida activa e a súa continuidade no sistema educativo.

A metodoloxía será en todo momento activa, facendo que o alumnado participe no seu proceso de aprendizaxe, o cal dependerá do contido de cada unha das unidades didácticas, pero de modo xeral, adecúase ao seguinte esquema:

- Explicacións por parte do profesor, presentando contidos e fomentando en todo momento a intervención do alumnado, deixando que sexa éste quen plantexe a maior parte de interrogantes e, se é posible, tamén as solucións.
- Búsqueda de información, tanto na bibliografía como na rede, por parte do alumnado sobre os temas que proceda.
- Realización das actividades propostas que ademais de complementar as explicacións, sirvan para afianzar a comprensión dos contidos e aporten

dinamismo ás clases.

- Realización das actividades finais encamiñadas a reforzar e ampliar o aprendido, así como conectar a teoría coa realidade, poñendo en práctica os coñecementos adquiridos.

### 10.2) Recursos didácticos a empregar

Os recursos dos que se dispón para levar a cabo as tarefas e actividades son:

- Bibliografía diversa
- Pizarra dixital
- Ordenadores
- Impresora
- Internet
- Software diverso
- Material diverso de oficina (sobres, clips, etiquetas, grampadoras, lápiz, etc.)
- Fotocopiadora
- Escáner
- Guillotina, cizalla...

### 10.3) Metodoloxía na ensinanza a distancia

Debido os posibles escenarios que poidan xurdir por mor do COVID-19. Contémpanse as seguintes posibilidades a maiores das redactadas en párrafos anteriores:

O módulo terá asignada unha aula virtual onde se subirán actividades e de ser o caso os contidos para o alumnado. Priorizarase sempre que sexa posible a realización das actividades de avaliación (exames teóricos e prácticos) de forma presencial.

- Escenario de presencialidade: o profesor explicará os contidos e propoñerá a realización de cuestións e/ou exercicios tantoteóricos como prácticos sobre os mesmos.

- Escenario semipresencialidade: Si se fan dous grupos, acudindo o centro en semanas alternas, repetiranse as sesións teórico-prácticas para o alumnado durante o período presencial, mentres que o alumnado que este en período a distancia realizará actividades a través de aula virtual. As dúbidas que poidan surxir serán resoltas polo profesor a través da aula virtual.

- Escenario a distancia: todo o alumnado realizará as actividades que se programen a través da aula virtual, debendo entrégalas en tempo en forma según se indique. Asimesmo o profesor estará en contacto cos alumnos, a través da aula virtual, para a resolución de dúbidas que poidan surxir ou explicación de contidos.

Excepcionalmente podense utilizar outras metodoloxías como a grabación de vídeos explicativos que se colgarían na aula virtual ou tamén explicacións por medio de videoconferencia.