

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36020386	Marco do Camballón	Vila de Cruces	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG11	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	2023/2024	5	146	174
MP3004_12	Reprografía e arquivamento	2023/2024	5	73	87
MP3004_22	Comunicación telefónica e protocolo	2023/2024	5	73	87

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA ÁNGELA CELA LOSADA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

A programación do módulo Arquivamento e comunicación forma parte do Decreto 107/2014, do 4 de setembro polo que se establece o currículo do ciclo formativo profesional básico correspondente ó título de Servizos Administrativos, que pertence a familia profesional de administración e xestión.

Este módulo encádrase no primeiro curso do Ciclo Formativo. A duración deste módulo é de 146 horas, que se impartirán a razón de 5 horas semanais.

Este módulo pretende:

¿Favorecer aprendizaxes globalizadas e funcionais. Ofertando outras vías de acceso ós obxectivos xerais da Educación Secundaria Obrigatoria.

¿Facilitar a transición á vida activa e adulta a través da introducción de contidos, e actividades preprofesionais e de transición, que axuden á xuventude a afrontar e resolver positivamente os seus procesos de socialización no mundo do traballo e da vida cotiá.

¿Ampliar a oferta educativa e as posibilidades de orientación dentro dela. Permitindo ó alumnado un maior coñecemento das diversas vías profesionais polas que pode optar, contribuíndo á súa orientación para decisións posteriores.

O concello de Vila de Cruces ten un nivel socioeconómico entre medio e baixo. Os arredores van quedando despoboados debido a que moita xente nova busca espazos urbanos para traballar e vivir.

O IES Marco do Camballón está situado na saída da vila, en dirección a Lalín, na zona do Camballón, a maioría dos alumnos/as deben usar algún tipo de transporte para acercarse ao instituto.

As familias do alumnado ocúpense preferentemente no sector servizos, seguido de agricultura e gandería, industria e construción. A incorporación das mulleres ao mercado laboral provoca que boa parte do alumnado pase a maioría do tempo cos seus avós e avoas.

Respecto a lingua, cabe dicir que o alumnado exprésase maioritariamente en galego,. Ademais hai que destacar o escaso hábito de estudo e lectura do alumnado.

Os alumnos/as proceden dunha ampla zona xeográfica, pois é o único centro que ofrece algún ciclo formativo que non se imparte noutros institutos da comarca como é o Ciclo de Soldadura e caldereiría, Atención a persoas en situación de dependencia.

No IES impártense ademais Ensino Secundario Obrigatorio, Bacharelato (Ciencias da Natureza e Humanidades e Ciencias Sociais en réxime de diurno).

O centro dispón dos seguintes recursos: vídeos, DVD, retroproectores en tódalas aulas, aula de usos múltiples, aula de idiomas, aula de música, laboratorio, taller, biblioteca e internet en tódalas aulas.

As clases impártense maioritariamente en aulas de informática que dispoñen das dimensións e recursos necesarios.

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	
					MP3004_12			MP3004_22	
					RA1	RA2	RA3	RA1	RA2
1	Reprografía de documentos	Equipos de reprodución de documentos: a fotocopiadora. Reprodución de documentos con fotocopiadora. Anomalías e incidencias nas fotocopiadoras. Máquinas e ferramentas de encuadernación. Materiais de encuadernación. Medidas de seguridade. Eliminación de residuos e uso responsable.	44	25	X	X			
2	Arquivo de documentos.	Ubicación dos documentos. Documentos básicos da compravenda. Os libros rexistro de facturas emitidas e recibidas. Aplicacións informáticas de xestión administrativa. Os arquivos de provedores, artigos e clientes. Documentos relativos aos recursos humanos: a nómina. O arquivo de traballadores. O rexistro dos documentos administrativos básicos. O arquivo convencional. Tipos de arquivo. Mantemento do arquivo físico ou informático. Criterios do arquivo ou clasificación. Normas de clasificación. Arquivo dos documentos de compravenda. Técnicas básicas de xestión de arquivos.	72	41			X		
3	Comunicación telefónica no ámbito profesional.	O proceso de comunicación telefónica. Medios e equipos telefónicos. Funcionamento dunha centraliña telefónica básica. Protocolo de actuación nas comunicacións telefónicas. Recepción, realización e transferencia de chamadas. Normas básicas de conducta nas comunicacións telefónicas. Normas para falar correctamente por teléfono. O correo electrónico como alternativa ao teléfono.	41	24				X	
4	Protocolo de recepción de persoas externas a empresa.	Cultura da empresa. Imaxen corporativa. Protocolo de recepción. Normas de cortesía. Costumes doutras culturas. Aspecto persoal na recepción de visitas.	17	10					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	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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Diferenciar os equipos de reprodución e encadernación. 1.2 Recoñecer as anomalías máis frecuentes nos equipos de reprodución. 1.3 Obter as copias necesarias dos documentos de traballo na cantidade e calidade requiridas. 1.4 Ter en conta as medidas de seguridade requiridas.	1	Os equipos de reprodución de documentos.	22,0
2.1 Encadernar documentos utilizando métodos básicos (grampaxe, encanutaxe, ...) 2.2 Ter coidado en manter a correcta orde dos documentos encadernados. 2.3 Plastificar documentos de distinto tamaño e grosor.	2	O encadernado de documentos.	22,0
TOTAL			44

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 - Cuestionario sobre os equipos de reprodución e encadernación.	S	15
CA1.2 Relaciónáronse as modalidades de encadernación básica	● PE.2 - Cuestionario sobre as modalidades de encadernación básica.	S	15
CA1.3 Recoñecéronse as anomalías máis frecuentes nos equipamentos de reprodución	● PE.3 - Cuestionario sobre as anomalías máis frecuentes nos equipamentos de reprodución	N	5
CA1.4 Obtivéronse as copias necesarias dos documentos de traballo na calidade e na cantidade requiridas	● LC.1 - LC aplicada a reprodución e encadernación de documentos	S	10
CA1.5 Cortáronse os documentos e adaptáronse ao tamaño requirido, utilizando ferramentas específicas	● LC.2 - LC aplicada a reprodución e encadernación de documentos	N	5
CA1.6 Observáronse as medidas de seguridade requiridas	● LC.3 - LC aplicada a reprodución e encadernación de documentos	S	5
CA1.7 Encadernáronse documentos utilizando métodos básicos (grampaxe, encanutaxe, etc.)	● LC.4 - LC aplicada a reprodución e encadernación de documentos	N	5
CA1.8 Púxose especial coidado en manter a correcta orde dos documentos encadernados	● LC.5 - LC aplicada a reprodución e encadernación de documentos	S	15

Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.9 Plastifícanse documentos de distinto tamaño e grosor	<ul style="list-style-type: none"> LC.6 - LC aplicada a reprodución e encadernación de documentos 	N	5
CA1.10 Púxose interese en manter en condicións de funcionamento óptimo os equipamentos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> LC.7 - LC aplicada a reprodución e encadernación de documentos 	N	5
CA2.1 Caracterízouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento dos labores de reprografía	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - LC aplicada a reprodución e encadernación 	N	5
CA2.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito nos labores de reprografía	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - LC aplicada a reprodución e encadernación 	N	5
CA2.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada cos labores de reprografía	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - LC aplicada a reprodución e encadernación 	N	5
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Equipamentos de reprodución de documentos. Multicopista: concepto e clases. Fotocopiadora: concepto, características, cadro de control e carga de papel.</p> <p>Identificación das anomalías máis frecuentes nos equipamentos de reprodución.</p> <p>Mantemento, limpeza e precaucións cos equipamentos de reprodución.</p> <p>Reprodución de documentos.</p> <p>Ferramentas de encadernación básica.</p> <p>Utilización de ferramentas de corte de documentos (cisalla, guillotinas, etc.).</p> <p>Plastificadoras de documentos: definición.</p> <p>Medidas de seguridade.</p> <p>A persoa emprendedora nas labores de reprografía.</p> <p>Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación nos labores de reprografía.</p> <p>O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada cos labores de reprografía.</p>

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)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos			
Actividade (título e descrición)				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	
Os equipos de reprodución de documentos. - Coñecer o funcionamento básico dos equipos de reprodución. Identificar as incidencias elementais nos equipos de reprodución de documentos. Distinguir os consumibles utilizados en función dos equipos de reprodución de documentos. Utilizar os útiles de reprografía, obtendo copias en formato dixital e documento.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación como funcionan os equipos de reprodución de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización por parte dos alumnos das actividades relacionadas cos equipos de reprodución de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escanear e imprimir documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Libro recomendado. Ordenador. Impresora. Canón. Internet. Fotocopiadora. Scanner. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.1 - LC aplicada a reprodución e encadernación de documentos • LC.2 - LC aplicada a reprodución e encadernación de documentos • LC.3 - LC aplicada a reprodución e encadernación de documentos • PE.1 - Cuestionario sobre os equipos de reprodución e encadernación. • PE.2 - Cuestionario sobre as modalidades de encadernación básica. • PE.3 - Cuestionario sobre as anomalías máis frecuentes nos equipamentos de reprodución • PE.4 - LC aplicada a reprodución e encadernación • PE.5 - LC aplicada a reprodución e encadernación • PE.6 - LC aplicada a reprodución e encadernación 	22,0
O encadernado de documentos. - Identificar que documentos deben ser encuadernados. Diferenciar os distintos tipos de encuadernación. Distinguir as ferramentas, materiais e técnicas necesarias para unha boa encadernación.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición dos materiais de encadernación • Explicación das técnicas básicas de encadernación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actividades de: fotocopiado, grapado, encanutillar, etc. documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopiar, plastificar e encadernar documentos correctamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papel, grapas, canutillo, espiral, máquina para perforar papel, grapadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.4 - LC aplicada a reprodución e encadernación de documentos • LC.5 - LC aplicada a reprodución e encadernación de documentos • LC.6 - LC aplicada a reprodución e encadernación de documentos • LC.7 - LC aplicada a reprodución e encadernación de documentos • PE.2 - Cuestionario sobre as modalidades de encadernación básica. 	22,0
TOTAL						44,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Arquivo de documentos.	72

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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os documentos que se xeneran nos distintos departamentos das organizacións. 1.2 Distinguir a información fundamental que deben incluír os distintos documentos básicos. 1.3 Comprobar a veracidade e corrección da información contida nos documentos. 1.4 Describir e aplicar os diferentes criterios de clasificación de documentos.	1	Clasificar, ordenar e codificar.	24,0
2.1 Coñecer a finalidade e requisitos do arquivo. 2.2 Actualizar achivos e cotexar documentos. 2.3 Diferenciar os distintos tipos de arquivos. 2.4 Rexistrar os documentos administrativos.	2	Arquivar documentos.	24,0
3.1 Identificar as partes dos documentos básicos de compravenda e saber cumplimentalos. 3.2 Recoñecer as partes de unha nómina e cumplimentar unha nómina sencilla. 3.3 Saber como se archivan os documentos que surgen na empresa. 3.4 Describir e aplicar os diferentes criterios de clasificación de documentos.	3	Os documentos na empresa.	24,0
TOTAL			72

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 (%)
CA3.1 Identifícanse os tipos de arquivamento	● PE.1 - Cuestionario sobre os tipos de arquivo.	S	10
CA3.2 Descríbense os criterios utilizados para archivar	● PE.2 - Cuestionario sobre os criterios para archivar	S	15
CA3.3 Indícanse os procesos básicos de arquivamento	● PE.3 - Cuestionario sobre os procesos básicos de arquivo.	S	15
CA3.4 Arquívanse documentos en soporte convencional seguindo os criterios establecidos	● OU.1 - Suposto práctico de arquivo de documentos	S	10
CA3.5 Accedeuse a documentos previamente arquivados	● OU.2 - Suposto práctico de arquivo de documentos	N	5

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA3.6 Distinguíuse a información fundamental que deben incluír os documentos comerciais e administrativos básicos	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Cuestionario sobre os documentos comerciais 	S	10
CA3.7 Rexistráronse os documentos administrativos básicos	<ul style="list-style-type: none"> OU.3 - Suposto práctico de rexistro de documentos 	S	10
CA3.8 Comproboouse a veracidade e a corrección da información contida nos documentos	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - TO aplicada a información dos documentos 	S	10
CA3.9 Elaboráronse os rexistros de xeito limpo, ordenado e preciso	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - LC aplicada ao documento de rexistro 	S	10
CA3.10 Valorouse o emprego de aplicacións informáticas na elaboración dos rexistros	<ul style="list-style-type: none"> TO.2 - TO aplicada ao emprego de aplicacións informáticas. 	N	5
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

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

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)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos			
Clasificar, ordenar e codificar. - Identificar os diferentes sistemas convencionais de arquivo, organización e clasificación. Aplicar as regras de clasificación de arquivos: alfabética, numérica, xeográfica, etc... Coñecer as técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia e eliminación de documentos e arquivos.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos criterios de arquivo ou clasificación. 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar a palabra ordenatriz de cada nome e ordenar correctamente en orden alfabético un listado de nomes de empresas. Aplicar correctamente o criterio de clasificación mais axeitado os documentos empresariais. 	<ul style="list-style-type: none"> Clasificación correcta dos documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto recomendado. Documentos administrativos para archivar. Arquivo convencional. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario sobre os tipos de arquivo. PE.2 - Cuestionario sobre os criterios para archivar PE.3 - Cuestionario sobre os procesos básicos de arquivo. TO.1 - TO aplicada a información dos documentos 	24,0
Arquivar documentos. - Identificar os diferentes sistemas convencionais de arquivo, organización e clasificación. Aplicar as regras de clasificación de arquivos: alfabética, numérica, xeográfica, etc... Coñecer as técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia e eliminación de documentos e arquivos.	<ul style="list-style-type: none"> Exposición da importancia do arquivo, as técnicas básicas da xestión de arquivos. 	<ul style="list-style-type: none"> Práctica de arquivo con documentos que previamente se crearon nun suposto práctico. 	<ul style="list-style-type: none"> Manexo correcto do arquivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos (facturas, pedidos, albarás, nóminas), libro de texto recomendado, canón, impresora. 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Suposto práctico de arquivo de documentos OU.2 - Suposto práctico de arquivo de documentos PE.4 - Cuestionario sobre os documentos comerciais 	24,0

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	
Os documentos na empresa. - Saber explicar os elementos fundamentais de pedidos, albaráns e facturas.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación das técnicas de xestión de arquivos. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar as técnicas de xestión de arquivos a os documentos dun suposto práctico. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos ben cumprimentados: pedido, albará, factura, nómina. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro recomendado. Internet. Documentos, Ordenador, canón. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - LC aplicada ao documento de rexistro OU.3 - Suposto práctico de rexistro de documentos TO.2 - TO aplicada ao emprego de aplicacións informáticas. 	24,0
TOTAL						72,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Comunicación telefónica no ámbito profesional.	41

4.3.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

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os diferentes equipos telefónicos. 1.2 Recoñecer a importancia da comunicación telefónica na empresa. 1.3 Utilizar o equipos telefónicos de xeito eficaz.	1	O teléfono.	19,0
2.1 Atender, realizar e transferir chamadas telefónicas 2.2 Cumprimentar notas telefónicas con claridade e precisión. 2.3 Mostrar cortesía e prontitude en atender as chamadas de teléfono.	2	Atendo o teléfono.	22,0
TOTAL			41

4.3.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 Recoñécéronse os equipamentos de telefonía	● PE.1 - Cuestionario sobre os equipos de telefonía	S	10
CA1.2 Valoráronse as opcións da central telefónica	● TO.1 - Aplicada sobre a atención telefónica.	S	10
CA1.3 Atendéronse as chamadas telefónicas seguindo os protocolos establecidos	● LC.1 - Aplicada sobre a atención telefónica.	N	5
CA1.4 Deriváronse as chamadas telefónicas cara ao/a destinatario/a final	● LC.2 - Aplicada sobre a atención telefónica.	S	15
CA1.5 Informouse da orixe da chamada o/a destinatario/a final desta	● LC.3 - Aplicada sobre a atención telefónica.	S	15
CA1.6 Cubríronse notas de aviso telefónico de xeito claro e preciso	● LC.4 - Aplicada sobre a atención telefónica.	N	20
CA1.7 Demostrouse interese en utilizar os equipamentos telefónicos dunha maneira eficaz	● LC.5 - Aplicada sobre a atención telefónica.	N	15
CA1.8 Amosouse cortesía e prontitude na atención ás chamadas telefónicas	● LC.6 - Aplicada sobre a atención telefónica.	S	10
TOTAL			100

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.

4.3.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)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O teléfono. - Aprender os usos e servizos que ofrecen os medios e equipos telefónicos. Conocer as pautas de atención telefónica na empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación da profesora dos medios e equipos telefónicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Recoñecer o teléfono como canle de transmisión de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilización correcta do teléfono. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro recomendado. Ordenador. Canón. Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Aplicada sobre a atención telefónica. LC.2 - Aplicada sobre a atención telefónica. PE.1 - Cuestionario sobre os equipos de telefonía TO.1 - Aplicada sobre a atención telefónica. 	19,0
Atendo o teléfono. - Aprender a facer unha chamada telefónica. Coñecer como xestionar as chamadas entrantes e saíntes. Saber transferir chamadas, deixar o interlocutor en espera, tomar nota do aviso de chamada e rexistrar chamadas telefónicas.	<ul style="list-style-type: none"> Explicar a importancia da comunicación telefónica na empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Recoñecer as comunicacións telefónicas relacionadas coa empresa. Facer unha simulación de conversa telefónica e tomar nota de avisos. Simular unha chamada telefónica, aprender a pasar o teléfono. 	<ul style="list-style-type: none"> Recoñecer cando se producen comunicacións telefónicas externas e internas protocolarias na empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de texto recomendado. Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.3 - Aplicada sobre a atención telefónica. LC.4 - Aplicada sobre a atención telefónica. LC.5 - Aplicada sobre a atención telefónica. LC.6 - Aplicada sobre a atención telefónica. 	22,0
TOTAL						41,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Protocolo de recepción de persoas externas a empresa.	17

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.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Aplicar correctamente as regras de protocolo de recepción de persoas externas a organización. 1.2 Identificar as normas de cortesía aplicando o protocolo de saúdo e despedida. 1.3 Empregar un linguaxe cortés e axeitado a cada situación. 1.4 Valorar a necesidade de obter datos relevantes da persoa que imos a recibir.	1	Cortesía e protocolo.	9,0
2.1 Demostrar interese por ofrecer un trato personalizado. 2.2 Transmitir durante a comunicación a imaxe corporativa da organización. 2.3 Ser conscientes da importancia de identificarse ante unha visita.	2	A imaxe corporativa.	8,0
TOTAL			17

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 (%)
CA2.1 Identificáronse as normas de cortesía e aplicouse o protocolo de saúdo, presentación e despedida	● PE.1 - Cuestionario sobre as normas de cortesía.	S	15
CA2.2 Empregouse unha linguaxe cortés e apropiada segundo a situación	● PE.2 - Cuestionario sobre as normas de cortesía.	S	15
CA2.3 Diferenciáronse costumes característicos doutras culturas	● PE.3 - Cuestionario sobre as normas de cortesía.	N	10
CA2.4 Informouse previamente de datos salientables da persoa esperada	● PE.4 - Cuestionario sobre as normas de cortesía.	S	15
CA2.5 Identificouse ante a visita e solicitouse a información necesaria desta	● OU.1 - Suposto práctico.	S	15
CA2.6 Notificouse ao/á destinatario/a da visita a chegada desta e transmitíronse os datos identificativos	● OU.2 - Suposto práctico.	S	10
CA2.7 Transmítiuse durante a comunicación a imaxe corporativa da organización	● OU.3 - Suposto práctico.	S	10
CA2.8 Demostrouse interese por ofrecer un trato personalizado	● OU.4 - Suposto práctico.	S	10
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

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

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	
Cortesía e protocolo. - Valorar a importancia da recepción e do espazo de acollida para os visitantes nunha empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Exposición das normas de cortesía. 	<ul style="list-style-type: none"> Simular conversas telefónicas onde aplicar as normas de cortesía. 	<ul style="list-style-type: none"> Saber aplicar as normas de cortesía e protocolo en cada momento. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro recomendado pola profesora, apuntes facilitados pola profesora, páxinas de Internet recomendadas pola profesora, redes sociais. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Cuestionario sobre as normas de cortesía. PE.2 - Cuestionario sobre as normas de cortesía. PE.3 - Cuestionario sobre as normas de cortesía. PE.4 - Cuestionario sobre as normas de cortesía. 	9,0
A imaxe corporativa. - Aprender cal e o valor da imaxe corporativa. Coñecer os compoñentes da imaxe corporativa.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación da importancia da imaxe corporativa da empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Facer simulacións de presentacións de persoas que nos visitan. 	<ul style="list-style-type: none"> Saber aplicar as normas de cortesía e protocolo en cada momento. 	<ul style="list-style-type: none"> Libro recomendado pola profesora, apuntes facilitados pola profesora, páxinas de Internet recomendadas pola profesora, redes sociais. 	<ul style="list-style-type: none"> OU.1 - Suposto práctico. OU.2 - Suposto práctico. OU.3 - Suposto práctico. OU.4 - Suposto práctico. 	8,0
TOTAL						17,0

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

O proceso de ensinanza-aprendizaxe prográmase, fundamentalmente, baseándose, nunha serie de actividades de aprendizaxe individual ou en grupo, desenvolvendo capacidades de comprensión, de análise, de relación e de búsqueda e de manexo de información. Coas actividades de carácter grupal preténdese formar ó alumnado no clima de traballo en equipo, aspecto de gran importancia na actualidade nos ambientes empresariais.

Estas actividades complementaránse con explicacións por parte do profesor/a e con exposicións e debates dos alumnos.

Criterios de cualificación: Para superar positivamente o módulo profesional aplicaranse os seguintes criterios :

- Exames trimestrais de carácter teórico, práctico ou teórico-práctico sobre os contidos da materia vista en clase e/ou realización dun suposto práctico relacionado coa mesma. Ditas probas poderán facerse de cada UD ou de varias UD dependendo do grado de dificultade ou de cantidade de contidos das mesmas.

- Realización de traballos e supostos propostos polo profesor para realizar individualmente ou en grupo. Para avaliar os citados traballos térase en conta:

1. Calidade dos traballos.
2. Claridade das exposicións.
3. Interese e participación.
4. Disposición coa que se enfrontan ó traballo encomendado.
5. Coordinación dos alumnos dentro do grupo.
6. Entrega dos traballos en tempo e forma.

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

70% Proba escrita

30% Actividades e traballos de aula, asistencia, puntualidade, esforzo, iniciativa, participación, comportamento, trato correcto co profesor e cos compañeiros/as, responsabilidade, linguaxe correcto e axeitado, coidado do material, limpeza e pulcritude no caderno de aula que poderá ser revisado polo profesor en calquera momento.

- A cualificación será numérica, entre un e dez, sen decimais e consideraráse positiva cando se acade una puntuación igual ou superior a cinco puntos.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Proba obxectiva final:

A finais do terceiro trimestre realizarase unha proba obxectiva final na que cada alumno recuperará as unidades didácticas que non teña superadas (segunda recuperación). A puntuación da proba será de 0 a 10 puntos

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

Deseñárase una proba obxectiva de toda a materia para aqueles alumnos que por falta de asistencia perderon o dereito á avaliación continua, dita proba consistirá na resolución de supostos teórico-prácticos que determinarán se o alumno/a ten o nivel axeitado para acadar os obxectivos e contidos desta programación. Cualificarase de 0 a 10 puntos, con ata dous decimais, dacordo cos criterios de corrección que se establezan ó inicio

da mesma. Para superar a avaliación deberá obter una puntuación igual ou superior a 5.
A cualificación da avaliación exprésase numericamente de 1 a 10, sen decimais, redondeándose, de ser o caso, de xeito que o decimal se asimilará ó enteiro superior se o seu valor é de 0,5 ou superior e ao anterior nos demais casos.

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

Mensualmente farase un seguimento da programación, facendo os cambios necesarios para que os contidos mínimos poidan ser impartidos ó longo do curso. Isto depende do nivel do alumnado.
Trimestralmente, coincidindo con cada avaliación, determinarase se o número de alumnos suspensos é aceptable ou polo contrario e tan alto que debería cambiarse a metodoloxía docente para chegar a un número máis alto de alumnos, propoñendo máis traballos en equipo, exercicios máis sinxelos e cambiando a disposición dos alumnos nos ordenadores, de tal xeito que poidan axudarse entre si, e evitando que uns entorpezan o traballo de outros.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Ó inicio do curso, consultarase co Departamento de Orientación para coñecer se existen dificultades con algún alumno respecto á expresión oral ou escrita, a capacidade de abstracción, a correcta utilización das fontes de información, a utilización da lóxica na resolución de problemas, o dominio das técnicas de estudo máis elementais, etc.
Esta avaliación inicial serve para detecta-lo nivel do alumno antes de comezar o curso e os problemas de aprendizaxe concretos que poden presentar os alumnos. Como instrumento pódense utilizar probas escritas mediante cuestionarios sinxelos, entrevistas, etc.

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

Atención personalizada na aula
Establecemento de tarefas extraordinarias co seguimento particular polo profesor
Medidas de adaptación curricular, cando sexan necesarias e segundo establecido normativamente. As medidas de adaptación curricular consistiran basicamente na atención personalizada na aula e no establecemento de tarefas complementarias co seguimento do profesor.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

A educación en valores dáse o longo do curso en distintos temas como pode ser a responsabilidade e solidariedade das persoas que se poñen de manifesto nas obrigas contables e fiscais da empresa que se extrapola aos individuos, exemplos claros son os temas da obrigatoriedade da levanza dos libros contables, o estudio do sistema fiscal español etc.



--

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As fixadas polo Departamento.
