

**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA**

**CURSO 2017-2018**

**MÓDULO PROFESIONAL: ARCHIVO Y  
COMUNICACIÓN**

1º Formación Profesional Básica

Profesora: María José Calero Plaza

## Índice

<b>1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO</b>	Pág. 3
<b>2. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO</b>	Pág. 4
<b>3. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA</b>	Pág. 6
<b>4. TEMPORALIZACIÓN</b>	Pág. 13
<b>5. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO</b>	Pág. 14
<b>6. METODOLOGÍA</b>	Pág. 29
<b>7. EVALUACIÓN</b>	Pág. 31
<b>8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b>	Pág. 32

## 1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

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

Respecto a la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha se debe tener en cuenta el Decreto 55/2014, de 10/07/2014, por el que se regula la Formación Profesional Básica del sistema educativo en Castilla-La Mancha.

Independientemente de esto, el ciclo de FPB también está regulado por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.

En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo profesional: *Archivo y comunicación*, código 3004, que son el objetivo de esta programación didáctica.

## 2. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

- Identificar las principales fases del proceso de comunicación telemática de la información determinando la secuencia de operaciones para el envío de correos electrónicos y mensajes de fax para transmitir documentos.
- Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos, controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- Utilizar procedimientos de encuadernación preparando y controlando los equipos disponibles para realizar el encuadernado básico de documentos.
- Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería, identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- Identificar los procedimientos de control establecidos por la normativa de protección de datos o por la empresa describiendo las medidas y precauciones para mantener la confidencialidad.
- Respetar las diferencias, afianzar los cuidados y la salud corporal para favorecer el desarrollo personal y social.
- Valorar críticamente los hábitos sociales relacionados con la salud, el consumo, el cuidado de los seres vivos y el medio ambiente, contribuyendo a su conservación y mejora.
- Desarrollar y consolidar hábitos de disciplina, estudio y trabajo individual y en equipo, para una realización eficaz de las tareas de aprendizaje, y como medio de desarrollo personal.
- Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida, para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias, tanto de la actividad profesional como de la personal.

- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas, y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral, con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

### 3. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0970\_1, UC0971\_1, UC1329\_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

<b>UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático</b>	
<b>Realizaciones profesionales</b>	<b>Criterios de realización asociados</b>
<p>RP 1: Mantener en condiciones de funcionamiento óptimas los equipos y recursos de reproducción y archivo, detectando y subsanando las incidencias o gestionando su reparación, de acuerdo con las indicaciones de los manuales e instrucciones recibidas, a fin de favorecer el funcionamiento normal de la oficina.</p>	<p>CR 1.1. Los equipos de reproducción —fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras— se revisan periódicamente, comprobando todos los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.</p> <p>CR 1.2. Los equipos de reproducción se mantienen en condiciones operativas, revisándolos sistemáticamente, sustituyendo los consumibles —papel, tóner o cartuchos de tinta, otros— y limpiando los cristales o lentes, en caso necesario.</p> <p>CR 1.3. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.</p> <p>CR 1.4. Los errores de funcionamiento de los equipos de reproducción se subsanan, en su caso, identificando los fallos y siguiendo las instrucciones indicadas en los manuales de uso, o gestionando su reparación.</p> <p>CR 1.5. Las deficiencias en los recursos de archivo —archivadores, carpetas, separadores u otros— se detectan, notificando la incidencia al responsable de su subsanación.</p> <p>CR 1.6. Los fallos en los equipos que sobrepasan su responsabilidad se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, verificando su oportuna solución.</p> <p>CR 1.7. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.</p>
<p>RP 2: Archivar y acceder a la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos y respetando los procedimientos de la organización y las instrucciones recibidas, de manera que se permita una búsqueda</p>	<p>CR 2.1. El soporte de archivo se selecciona en función de la frecuencia de consulta o utilización, y de acuerdo con las instrucciones recibidas al respecto.</p> <p>CR 2.2. Los documentos a archivar en soporte convencional o digital, se agrupan diferenciándolos por su contenido y las características de clasificación establecidas por la organización.</p> <p>CR 2.3. El criterio de clasificación de la documentación se identifica de acuerdo con las instrucciones recibidas por el superior.</p> <p>CR 2.4. Los documentos se ordenan aplicando el criterio de</p>

<p>rápida.</p>	<p>clasificación de la organización o el asignado por el superior.</p> <p>CR 2.5. Los códigos se introducen asignándose de forma correlativa, según el orden establecido por el tipo de documento o información.</p> <p>CR 2.6. Los documentos e información a archivar se ubican en el archivo, utilizando con corrección los medios disponibles y aplicando los criterios establecidos que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.</p> <p>CR 2.7. Los documentos e información de acceso restringido o confidencial se protegen de acuerdo con los procedimientos establecidos, con los indicadores precisos.</p> <p>CR 2.8. La información archivada en soporte convencional se entrega siguiendo las instrucciones recibidas y respetando los procedimientos internos y la normativa vigente.</p> <p>CR 2.9. Los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos archivados se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas.</p> <p>CR 2.10. Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
<p>RP 3: Traspasar y expurgar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.</p>	<p>CR 3.1. La documentación a traspasar o expurgar, se localiza de forma precisa en los archivos físicos, a través de los instrumentos de búsqueda y emplazamiento, en su caso.</p> <p>CR 3.2. Los documentos a expurgar se agrupan de acuerdo con el tipo de información que contienen —confidencial u otra—.</p> <p>CR 3.3. Los documentos convencionales o informáticos se expurgan, destruyéndolos con los equipos o procedimientos convenientes, de acuerdo con el tipo de información que contienen y siguiendo las instrucciones y plazos recibidos.</p> <p>CR 3.4. La eliminación y destrucción de la información y documentación se verifica siguiendo los procedimientos establecidos y con los medios electrónicos o convencionales a su disposición.</p> <p>CR 3.5. Los documentos o archivos físicos o informáticos se traspasan de los lugares de origen a los de destino, siguiendo las instrucciones recibidas y de acuerdo con la normativa vigente.</p> <p>CR 3.6. Los criterios de seguridad, confidencialidad y de acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
<p>RP 4: Actualizar y extraer distintos tipos de información,</p>	<p>CR 4.1. Los contenidos de las bases de datos se organizan ordenándolos y clasificándolos de acuerdo con las</p>

<p>utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas y las instrucciones recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada y facilitarla a quien la solicite.</p>	<p>instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.  CR 4.2. Las consultas a las bases de datos se realizan con criterios precisos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.  CR 4.3. Las copias de seguridad de las bases de datos se realizan a través de las herramientas disponibles al finalizar la ejecución de las operaciones.  CR 4.4. La actualización y la eliminación de registros de las bases de datos se realizan aplicando con precisión las acciones oportunas en cascada, comprobando que existe copia de seguridad previa a la modificación.  CR 4.5. Las bases de datos se protegen utilizando las herramientas disponibles, observando los distintos niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática y aquellos otros que establece la normativa interna y externa, comprobándose que se ha realizado con la seguridad requerida.  CR 4.6. Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información utilizada o generada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
<p>RP 5: Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas por las características del propio documento, y de acuerdo a las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.</p>	<p>CR 5.1. Los parámetros relacionados con la información a copiar —tamaño, ubicación, color, fotografías u otros— se identifican con precisión de acuerdo con las instrucciones y los manuales de uso de las herramientas de reprografía, previamente a su copia.  CR 5.2. Los medios de reprografía existentes —fotocopiadoras, escáneres, grabadoras u otros— se utilizan con precisión de acuerdo con las instrucciones recibidas, los manuales de uso, y utilizando criterios de impacto medioambiental.  CR 5.3. Las copias se facilitan en el formato —ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, otros—, orden, número y plazo requeridos, y aplicando criterios de sostenibilidad.  CR 5.4. Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información obtenida se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.  CR 5.5. Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía se respetan utilizando con rigor los equipos de protección necesarios, mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.</p>
<p>RP 6: Realizar labores básicas de encuadernado funcional —grapado, encanutado, otros—, asegurando la correcta disposición y ordenación del</p>	<p>CR 6.1. El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los equipos de encuadernación y cizallas se realizan periódicamente, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza y normativa</p>



<p>documento, utilizando los formatos más adecuados y de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p>	<p>vigente.</p> <p>CR 6.2. Los materiales necesarios para la encuadernación se preparan de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar, o las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 6.3. La documentación se organiza ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.</p> <p>CR 6.4. Las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación se modifican de acuerdo con las instrucciones recibidas, empleando con precisión y seguridad las herramientas disponibles —cizallas u otras—.</p> <p>CR 6.5. Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar se escogen de acuerdo con los manuales de uso y las órdenes recibidas.</p> <p>CR 6.6. La documentación se encuaderna —encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras formas de encuadernar básicas— en función de las características del documento y de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 6.7. El documento encuadernado se comprueba que cumple con los criterios de calidad establecidos por el superior y la organización.</p>
<p>RP 7: Escanear o reproducir en formato digital los documentos oportunos, garantizando la máxima calidad de los mismos de acuerdo con los manuales e instrucciones recibidas, a fin de su conservación y archivo.</p>	<p>CR 7.1. Los documentos a escanear se comprueba que no han sido previamente digitalizados, para evitar duplicidades.</p> <p>CR 7.2. La estructura básica de carpetas que contendrán los nuevos documentos se identifica con precisión para la correcta ubicación de los mismos y su posterior recuperación.</p> <p>CR 7.3. El tipo de documento impreso se identifica en cuanto a sus características —color, imágenes, fotografías— determinando el formato a escanear más preciso, de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 7.4. El documento escaneado se nombra de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, referenciándolo, en su caso, de acuerdo con los campos establecidos del documento.</p> <p>CR 7.5. El documento escaneado se guarda en la carpeta correspondiente con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos establecidos, asociándole, en su caso, otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.</p> <p>CR 7.6. Los documentos electrónicos generados se comprueban, verificando que la calidad no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos, legibles en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.</p> <p>CR 7.7. Las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico producido, se subsanan o</p>

	comunican al superior, asegurando la calidad óptima del producto final obtenido.
--	--

<b>UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización</b>	
<b>Realizaciones profesionales</b>	<b>Criterios de realización asociados</b>
<p>RP 1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.</p>	<p>CR 1.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.</p> <p>CR 1.2. Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.</p> <p>CR 1.3. Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.</p> <p>CR 1.4. Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.</p>
<p>RP 2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.</p>	<p>CR 2.1. La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores —recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras—, efectuándose una comunicación efectiva.</p> <p>CR 2.2. En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva.</p> <p>CR 2.3. La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.</p> <p>CR 2.4. Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.</p> <p>CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la</p>

	<p>oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.</p> <p>CR 2.6. Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.</p>
<p>RP 3: Transmitir y recibir presencialmente información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.</p>	<p>CR 3.1. La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.</p> <p>CR 3.2. Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.</p> <p>CR 3.3. La presentación ante los interlocutores externos — clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza y mostrando la imagen corporativa de la organización.</p> <p>CR 3.4. Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.</p> <p>CR 3.5. Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.</p> <p>CR 3.6. Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.</p> <p>CR 3.7. La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.</p> <p>CR 3.8. Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.</p> <p>CR 3.9. Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.</p> <p>CR 3.10. La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.</p>

	<p>CR 3.11. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
<p>RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.</p>	<p>CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.</p> <p>CR 4.2. Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que las motivan —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.</p> <p>CR 4.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.</p> <p>CR 4.4. Los mensajes para otros miembros de la organización se reciben asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.</p> <p>CR 4.5. Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.</p> <p>CR 4.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>

#### 4. TEMPORALIZACIÓN

El número de horas previstas para este Módulo es de 130 de las 2.000 totales de que consta el Currículo. Las horas semanales previstas son 4.

<b>Unidad de trabajo</b>	<b>Título</b>	<b>Horas</b>
1	Reprografía	16
2	Encuadernación básica	16
3	El archivo y su gestión	18
4	Archivos informáticos y documentos básicos en al empresa	16
5	Comunicación telefónica	16
6	Protocolo de atención telefónica	16
7	La imagen de la empresa	16
8	Cortesía y protocolo	16

## 5. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

### UNIDAD 1. REPROGRAFÍA

#### OBJETIVOS

- Conocer el funcionamiento básico de los equipos de reproducción.
- Identificar las incidencias elementales en los equipos de reproducción de documentos.
- Distinguir los consumibles utilizados en función de los equipos de reproducción de documentos.
- Utilizar los útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documento y digital.
- Distinguir los distintos tipos de formatos de papel comúnmente utilizados en las oficinas.
- Observar las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro de los equipos de reproducción.
- Saber reciclar los residuos de los equipos de reprografía para proteger el medio ambiente.

#### CONTENIDOS

##### 1. Equipos de reproducción de documentos

##### 2. Fotocopiadora

- Tipos de fotocopiadoras.
- Componentes.
- Funcionamiento de la fotocopiadora.
- Tamaño del papel utilizado y cómo se carga en la fotocopiadora.
- Incidencias.
- Instalación de fotocopiadoras.

##### 3. Impresoras

- Tipos de impresoras.
- Funcionamiento de las impresoras.
- Incidencias.

##### 4. Escáner

- Elementos del escáner.
- Proceso de escaneado.
- Incidencias.
- Utilización de software de digitalización de documentos.
- Ventajas de la digitalización de documentos.

##### 5. Reproducción de documentos

- Calidad en la reprografía.
- Parámetros modificables.
- Pruebas de reproducción.
- Ajustes durante la reproducción.

##### 6. Seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de reprografía

- Residuos de los equipos de reprografía.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Diferenciar y explicar las características de los diferentes elementos de los distintos equipos de reproducción.
- Describir las operaciones y comprobaciones previas a la manipulación de equipos de reproducción.
- Reconocer las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción, sus causas y el tratamiento que se debe realizar en cada una de ellas.
- Interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.
- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo, en la calidad y cantidad requeridas.
- Describir las operaciones que se deben realizar para la sustitución de consumibles en los equipos de reproducción.
- Identificar las medidas de seguridad que se deben aplicar en la manipulación de equipos de reproducción, teniendo en cuenta las instrucciones, los requerimientos de los fabricantes y la normativa de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.
- Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder al escaneado, impresión y fotocopiado de documentos utilizando los medios disponibles, realizar las siguientes comprobaciones previas:
  - Distinguir los equipos y elementos eléctricos que intervienen en dicha operación.
  - Diferenciar los consumibles necesarios para realizar el ejercicio.
  - Realizar el embalaje y traslado de equipos de reprografía y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.
  - Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta según los diferentes elementos que intervienen en el procedimiento de escaneado, impresión y fotocopiado.
  - Escanear los documentos propuestos, manipular la imagen e imprimirlos para posteriormente fotocopiarlos según las indicaciones recibidas.
  - Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.
  - Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.
  - Valorar el resultado final en cuanto a calidad y acabado.

## UNIDAD 2. ENCUADERNACIÓN BÁSICA

---

### OBJETIVOS

- Conocer el funcionamiento básico de los equipos de encuadernación.
- Identificar qué documentos deben ser encuadernados.
- Diferenciar los distintos tipos de encuadernación.
- Identificar las incidencias elementales en los equipos de encuadernación de documentos.
- Distinguir los consumibles utilizados en los equipos de encuadernación.
- Distinguir las herramientas, materiales y técnicas necesarias para una buena encuadernación.
- Conocer el tratamiento más apropiado para los residuos producidos en la encuadernación.
- Saber las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro de los equipos de encuadernación.

### CONTENIDOS

- 1. La encuadernación básica**
- 2. Técnicas de encuadernación**
  - Espiral.
  - Grapado.
  - Canutillo.
  - Doble espiral o *wire-o*.
  - Cremallera *ibiclick*.
  - Térmica.
  - Cartoné o tapa dura.
- 3. Útiles y herramientas de encuadernar**
  - Herramientas de corte: cizallas.
  - Herramientas de taladrar y perforar.
  - Plastificadoras.
  - Plegadoras.
  - Destructoras.
  - Otras herramientas auxiliares.
- 4. Ajustes de equipos y mantenimiento**
- 5. Materiales utilizados en la encuadernación básica**
- 6. Operaciones de encuadernación**
- 7. Medidas de seguridad en la encuadernación**
- 8. Eliminación y reciclaje de residuos**



## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Diferenciar y explicar las características de los diferentes elementos de los distintos equipos de encuadernación.
- Conocer las distintas modalidades de encuadernación básica.
- Encuadernar documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).
- Reconocer las anomalías más frecuentes en los equipos, útiles y herramientas de encuadernación, sus causas y posibles soluciones.
- Cortar documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
- Encuadernar documentos obteniendo un trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
- Mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.
- Valorar el interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.
- Identificar las medidas de seguridad que se deben aplicar en la manipulación de equipos de encuadernación, teniendo en cuenta las instrucciones y requerimientos de los fabricantes.
- Describir las diferentes normas de seguridad establecidas en el uso y manejo de las herramientas y equipos empleados en los procedimientos de encuadernación, teniendo en cuenta la normativa de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder al guillotinado y encuadernado de documentos utilizando los medios disponibles, realizar las siguientes comprobaciones previas:
  - Distinguir los equipos, útiles y herramientas que intervienen en dicha operación.
  - Diferenciar los consumibles necesarios para realizar el ejercicio.
  - Realizar el embalaje y traslado de equipos de encuadernar, herramientas y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.
  - Cortar los documentos propuestos según las indicaciones facilitadas.
  - Encuadernar por el sistema o sistemas propuestos.
  - Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.
  - Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta según los diferentes elementos que intervienen en el procedimiento de guillotinado y encuadernado.
  - Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.
  - Valorar el resultado final en cuanto a calidad y acabado.

## UNIDAD 3. EL ARCHIVO Y SU GESTIÓN

---

### OBJETIVOS

- Saber qué es un archivo y para qué sirve.
- Identificar los diferentes sistemas convencionales de archivo, organización y clasificación.
- Describir distintas técnicas de codificación en la organización de documentos.
- Aplicar las reglas de clasificación de archivos: alfabéticas, numéricas, geográficas, etc.
- Conocer las técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos.
- Diferenciar las medidas de protección y seguridad para los distintos tipos de documentos.

### CONTENIDOS

#### 1. El archivo

- Definición.
- Importancia del archivo en la empresa.
- Funciones del archivo.

#### 2. Tipos de archivo

- Según la titularidad del archivo.
- Según el soporte.
- Según la frecuencia de uso.
- Según la ubicación o emplazamiento.

#### 3. La organización del archivo

- Pasos para archivar un documento.

#### 4. Sistemas de clasificación, ordenación y codificación

- Criterios de clasificación del archivo.
- Clasificación alfabética.
- Clasificación numérica.
- Clasificación alfanumérica.
- Clasificación por asunto o tema.
- Clasificación geográfica.
- Clasificación cronológica.

#### 5. Materiales y equipos de archivo

#### 6. Métodos de archivo

#### 7. Técnicas básicas de gestión de archivos en entidades privadas y públicas

- Seguimiento.
- Almacenamiento.
- Conservación.
- Acceso y entrega.
- Expurgo.

#### 8. Normas de seguridad y confidencialidad

- Normas de seguridad y acceso.

- Medidas para evitar accidentes o disminuir sus consecuencias.
- Confidencialidad.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Saber lo que es un archivo e identificar los distintos tipos.
- Describir diferentes criterios utilizados para archivar.
- Indicar los procesos básicos de archivo.
- Saber archivar en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
- Conocer la forma de acceder a documentos previamente archivados.
- Distinguir la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.
- Registrar los diferentes documentos administrativos básicos.
- Comprobar la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.
- Elaborar los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
  
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a archivar documentos utilizando los archivos físicos disponibles, donde se deberán:
  - Distinguir los documentos que deben ser archivados y los que no son necesarios conservar.
  - Establecer un criterio de ordenación.
  - Realizar la clasificación.
  - Comprobar que todos los documentos que deben ser archivados estén codificados y registrados, en caso contrario realizar las operaciones oportunas.
  - Archivar utilizando los materiales y equipos de archivo disponibles.
  - Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta según los diferentes elementos que intervienen en el procedimiento de archivo.
  - Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.

## UNIDAD 4. ARCHIVOS INFORMÁTICOS Y DOCUMENTOS BÁSICOS EN LA EMPRESA

### OBJETIVOS

- Conocer soportes de archivo diferentes al papel.
- Diferenciar los archivos y carpetas creados en el sistema operativo.
- Identificar las funciones básicas de una base de datos.
- Distinguir los diferentes objetos de una base de datos.
- Diferenciar los campos de información fundamentales en los registros de ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados.
- Saber explicar los elementos fundamentales de pedidos, albaranes y facturas.
- Distinguir el modelo y los apartados de una orden de trabajo y de una nómina.

### CONTENIDOS

#### 1. Archivos en soportes diferentes al papel

- Microfilmación.
- Digitalización.

#### 2. Archivos informáticos

- Archivo, fichero o documento.
- Carpeta.
- Operaciones con archivos y carpetas.
- La papelera de reciclaje.

#### 3. Bases de datos

- Definición y estructura.
- Funcionamiento.
- Ventajas de la informatización de archivos.

#### 4. Documentos básicos en operaciones de compraventa

- Antes de efectuar el pedido.
- El impreso de pedido.
- Para verificar un pedido recibido.
- El impreso de albarán o nota de entrega.
- La factura.

#### 5. Documentos relacionados con la Administración

- Documentos de los ciudadanos ante la Administración.
- Documentos administrativos.

#### 6. Libros registro de facturas expedidas y recibidas

- Libro registro de facturas expedidas.
- Libro registro de facturas recibidas.

#### 7. Documentos básicos en operaciones de personal

- Órdenes de trabajo.
- La nómina.

## 8. Registro y actualización de ficheros de clientes, proveedores y personal

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar los distintos tipos de archivos informáticos.
- Utilizar diferentes criterios para archivar.
- Conocer los procesos básicos para archivar documentos informáticos.
- Archivar documentos en soporte digital siguiendo los criterios establecidos.
- Acceder a documentos previamente archivados.
- Registrar los diferentes documentos administrativos básicos de forma digital.
- Comprobar la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos digitales.
- Elaborar registros digitales de manera ordenada y precisa.
- Identificar, mediante el aspecto y los colores, los slots de expansión de un equipo informático, por medio de esquemas y diagramas.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a archivar documentos utilizando los archivos informáticos disponibles, donde se deberán:
  - Cotejar los documentos con la información de las bases de datos correspondientes.
  - Crear tablas de errores con aquellos que sean detectados.
  - Identificar y registrar los documentos que deben ser guardados.
  - Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta para restringir el acceso a los archivos informáticos.
  - Realizar el embalaje y traslado de equipos, periféricos y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.

## UNIDAD 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

### OBJETIVOS

- Conocer las fases del proceso de comunicación telefónica.
- Diferenciar entre expresión verbal y no verbal.
- Aprender los usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos.
- Conocer los tipos de central telefónica que existen.
- Conocer las pautas de atención telefónica en la empresa.
- Saber cómo buscar teléfonos de usuarios.
- Aprender a realizar llamadas internacionales.

### CONTENIDOS

#### 1. El proceso de comunicación telefónica

- Concepto.
- Fases.
- Expresión verbal.
- Expresión no verbal.

#### 2. Medios y equipos telefónicos

- Tipos de teléfonos.
- Usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos.
- Otros servicios.

#### 3. Centrales telefónicas

- Centrales telefónicas públicas.
- Centrales telefónicas privadas.
- Funcionamiento de una central telefónica básica.

#### 4. Pautas de atención telefónica en la empresa

- Utilización adecuada de los componentes de la atención telefónica.
- Las barreras y dificultades en la comunicación telefónica.

#### 5. Búsqueda de información telefónica

#### 6. Llamadas internacionales

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Distinguir los diferentes medios y equipos de telefonía.
- Conocer los usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos.
- Diferenciar las distintas opciones de la centralita telefónica.
- Conocer la importancia de la expresión verbal en la atención telefónica en la empresa.

- Conocer la importancia de los elementos de la expresión no verbal.
- Conocer las pautas de atención telefónica en la empresa.
- Distinguir las barreras que dificultan la comunicación telefónica.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a buscar información telefónica utilizando las guías y medios informáticos disponibles, donde se deberán:
  - Buscar números de teléfono de particulares, empresas y organismos de la Administración.
  - Encontrar los números que se deben marcar para realizar una llamada internacional a varios países propuestos.
  - Localizar la localidad de una llamada recibida, a partir de números de teléfono facilitados.
  - Buscar los servicios que ofrecen las empresas de telefonía propuestas.

## UNIDAD 6. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

### OBJETIVOS

- Aprender a emitir una llamada.
- Conocer cómo gestionar llamadas entrantes y salientes.
- Saber transferir llamadas telefónicas.
- Saber cuándo y cómo se debe dejar al interlocutor en espera.
- Aprender a tomar nota o aviso de llamada telefónicas.
- Registrar llamadas telefónicas.
- Conocer el deber de guardar secreto respecto a la información sobre la empresa.

### CONTENIDOS

- 1. Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas**
- 2. Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas**
  - Emisión de llamadas.
  - Recepción de llamadas.
  - Interlocutor en espera.
  - Transferencia de llamadas.
  - Finalización de llamadas.
  - Situaciones especiales.
- 3. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos**
  - Protocolo de actuación.
  - Nota o aviso de llamada.
  - Mensajes en el contestador.
- 4. Control de llamadas**
- 5. Normas de seguridad y confidencialidad**

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Atender las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.
- Derivar las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.
- Informar al destinatario final de la llamada del origen de la misma.
- Cumplimentar notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.
- Mostrar interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.
- Mostrar cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.



- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a atender una llamada telefónica, utilizando los medios telefónicos y medios informáticos disponibles, donde se deberán:
  - Utilizar los medios protocolarios establecidos para las llamadas telefónicas.
  - Buscar información para transmitirla al interlocutor.
  - Transferir la llamada a la persona solicitada.
  - Informar a la persona destinataria de una llamada, que va a ser transferida, del origen de esta.
  
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a atender una llamada telefónica, utilizando los medios telefónicos y medios informáticos disponibles, donde se deberán:
  - Utilizar los medios protocolarios establecidos para las llamadas telefónicas.
  - Complimentar notas de aviso de llamadas.
  - Complimentar registros de llamadas.
  
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a efectuar una llamada telefónica, utilizando los medios telefónicos disponibles, donde se deberán:
  - Utilizar los medios protocolarios establecidos para las llamadas telefónicas.
  - Realizar una llamada equivocada.
  - Efectuar una llamada solicitando hablar con una persona determinada.
  - Utilizar la técnica del deletreo.
  - Practicar el saludo y la despedida.

## UNIDAD 7. LA IMAGEN EN LA EMPRESA

---

### OBJETIVOS

- Aprender la importancia de la imagen corporativa.
- Conocer los componentes de la imagen corporativa.
- Valorar la importancia de la recepción y del espacio de acogida para los visitantes en una empresa.
- Saber la influencia de la atención personal en la imagen corporativa.

### CONTENIDOS

#### 1. La imagen corporativa

- Componentes de la imagen corporativa.
- El espacio.
- La atención personal.

#### 2. Organización del entorno físico del espacio de acogida

- Condiciones ambientales.
- Disposición y tipos de materiales auxiliares.
- Mobiliario.
- Decoración.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpretar las guías de instrucciones referentes a los procedimientos de integración del personal en la empresa para reflejar la imagen corporativa.
- Citar los componentes de la imagen corporativa.
- Describir la importancia de la recepción en la trasmisión de la imagen corporativa.
- Organizar el espacio de acogida.
- Enumerar los condicionantes ambientales en los espacios de acogida.
- Seleccionar los materiales que formarán el espacio de acogida.
- Demostrar interés por ofrecer un trato personalizado.

## UNIDAD 8. CORTESÍA Y PROTOCOLO

---

### OBJETIVOS

- Identificarás normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
- Conocerás costumbres propias de otras culturas.
- Sabrás identificarte e identificar al visitante a la corporación.
- Aprenderás a ofrecer un trato personalizado a las visitas.

### CONTENIDOS

#### 1. Normas de cortesía

- El saludo.
- La cortesía en la conversación.
- La imagen personal.

#### 2. Normas de protocolo

- Tratamientos.
- La atención en la recepción.
- Procedimientos de atención al público.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpretar las guías referentes a las normas de protocolo.
- Utilizar un lenguaje cortés y apropiado según la situación.
- Identificar costumbres y características de otras culturas.
- Recabar previamente datos relevantes de la persona esperada.
- Proceder a identificarse ante una visita.
- Solicitar la información necesaria de un visitante.
- Notificar al destinatario de la visita la llegada de esta y transmitirle los datos identificativos.
- Transmitir, durante la comunicación presencial, la imagen corporativa de la organización.
- Mostrar interés por ofrecer un trato personalizado.

- En un caso práctico, debidamente caracterizado, realizar la simulación de atender a personas que visitan la empresa, siguiendo las normas protocolarias de la empresa:
  - Poner en práctica las normas protocolarias del puesto de trabajo.
  - Identificar a las visitas e identificarse uno mismo.
  - Recabar información del visitante y los motivos de la visita.
  - Atender los requerimientos del visitante según los motivos de la visita: cita concertada, solicitar información, hacerle esperar...
  - Confeccionar un registro de visitas.
  - Solicitar la cumplimentación de encuestas de satisfacción del servicio recibido.

## 6. METODOLOGÍA

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación, tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo. Además, se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar, y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o «doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.
- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.
- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.
- Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.
- En parte de la asignatura será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, el ordenador y conexiones de internet.
- Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo, aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.
- El profesor cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno

pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.

- El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además, se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.

## 7. EVALUACIÓN

### A) TIPO DE EVALUACIÓN

Según la Orden de 19/05/2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de Formación Profesional Básica del sistema educativo en la Comunidad de Castilla-La Mancha, la evaluación será **continua e integradora** en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

De acuerdo al artículo 5 de la citada Orden siempre y cuando un alumno presente faltas de asistencia que superen el 30% de las horas de duración de un módulo profesional, podrá perder el derecho a la evaluación continua en dicho módulo. Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables.

### B) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación son los expuestos para cada unidad de trabajo.

### C) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Los criterios de calificación que se van a seguir en dicho módulos son los siguientes:

- a) **Pruebas orales, escritas y/o prácticas:** 60% de la nota final.
- b) Simulaciones del entorno laboral, así como **Trabajos, resolución de ejercicios, actividades:** 30% de la nota final.
- c) **Actitud en clase y frente al tratamiento de los temas transversales, comportamiento y asistencia a clase:** 10% de la nota final.

Además para que al alumn@ se le pueda aplicar tales porcentajes deberá al menos obtener un 5 de media en las pruebas realizadas durante el periodo de evaluación que se trate. La nota de la evaluación será 1 cuando el alumno:

- utilice **material no autorizado** durante el desarrollo de una prueba,
- **no se presente a las pruebas** que se realicen en una evaluación, independientemente de su participación y trabajos realizados en ese periodo.

Dadas las características del alumnado propias del grupo en términos generales, aquellos alumn@s que decidan no presentarse alguna de las pruebas objetivas realizadas a lo largo del curso, para su repetición deberán entregar un justificante o documento oficial para poder repetirlo en la fecha de nuevo indicada por el profesor. Como norma general los exámenes podrán repetirse antes de la realización de las sesiones de evaluación, aunque siempre y cuando el profesor estime conveniente.

#### **D) CRITERIOS DE CORRECCIÓN**

Son implícitos al instrumento de evaluación. Salvo en las pruebas escritas, donde necesariamente se detallarán los criterios de corrección, se intentará dar a conocer a priori el criterio de corrección establecido para cada instrumento de evaluación antes de ponerlo en práctica.

#### **E) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN FINAL EXTRAORDINARIA**

Realización de una prueba objetiva (examen) de los contenidos o unidades incluidas en la programación, el valor que tendrá esta prueba será el 100% de la nota final del módulo.

#### **F) PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS EVALUACIONES**

- Realización de trabajos y ejercicios sobre aquellos aspectos en que se hubiesen detectado mayores deficiencias.
- Repetición de determinadas actividades cuando se hubiese observado que en su realización el alumno no dedicó suficiente tiempo o esfuerzo.
- Realización de una prueba objetiva de similares características de la presentada en la evaluación ordinaria.



## 8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

- **Alumnos con necesidades educativas especiales:**
  - **Alumnos con trastornos graves de conducta:**

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico, como por ejemplo:

    - Modificar la ubicación en clase.
    - Repetición individualizada de algunas explicaciones.
    - Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
    - Potenciar la participación en clase.
    - Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad, y con ello el aprendizaje.
  - **Alumnos con discapacidad física:**

Se debería estudiar el tipo de equipos, herramientas y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.
- **Alumnos con altas capacidades intelectuales:**

Se procurará sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento (actividades de proacción).
- **Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:**
  - **Alumnos con graves carencias lingüísticas:**

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.
  - **Alumnos con carencia de base:**

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.