



Cofinanciado por  
la Unión Europea

**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA**

**FAMILIA PROFESIONAL / DEPARTAMENTO  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**

**FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA ESPECÍFICA  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA  
MÓDULO  
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN**

**Código: 3004**

**Nº Horas: 139h**

**Modalidad: Presencial**

**Curso: 2024/2025**

**M<sup>a</sup> del Coral Lorente Lara**



# 1 INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN TEÓRICA CONTEXTUALIZADA

## 1.1 Introducción

Los Programas específicos de Formación Profesional Básica se crean de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.6 del Decreto 135/2016, de 26 de julio, existiendo uno por cada currículo de cada título de Formación Profesional Básica.

Estos Programas específicos se pueden adaptar a las necesidades del alumnado al que va dirigido mediante la presentación de un proyecto de conformidad con lo contemplado en el apartado 1 del artículo 6. Estarán dirigidos a alumnado con necesidades educativas especiales que, teniendo un nivel de autonomía personal y social que le permita tener expectativas razonables de inserción laboral, no pueda integrarse en un ciclo formativo de Formación Profesional Básica; cuente con un desfase curricular que haga inviable la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o el título Profesional Básico; y pueda alcanzar cualificaciones profesionales asociadas al perfil profesional del título.

Los Programas específicos de Formación Profesional Básica pretenden dar continuidad en el sistema educativo a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales, dotándoles de las suficientes habilidades prácticas asociadas al perfil profesional del título sobre el que se desarrolla el Programa específico, como para que les permita tener unas expectativas razonables de inserción laboral.

La superación de módulos profesionales de estos Programas específicos surtirá los efectos contemplados en el apartado 3 del artículo 5.6. En el acceso y admisión a estos Programas específicos no será de aplicación lo dispuesto en el capítulo V. Las Delegaciones Territoriales competentes en materia de educación realizarán la tramitación de la solicitud y resolverán la matrícula del alumnado en los mismos dentro de su ámbito territorial.

El alumnado con necesidades educativas especiales propuesto para su incorporación a un Programa específico de Formación Profesional Básica debe cumplir los siguientes requisitos:

Tener cumplidos dieciséis años, o cumplirlos durante el año natural en curso, y no superar los diecinueve años de edad en el momento del acceso ni durante el año natural en el que se inician estas enseñanzas.

No haber obtenido el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.

Contar con un consejo orientador, elaborado según normativa vigente, del curso en el que estuviera matriculado el alumno o la alumna y en el que se proponga expresamente esta opción formativa para el alumno o alumna. Los Programas específicos de Formación



Profesional Básica deben contar con una ratio reducida, que dependerá del tipo de discapacidad o trastorno.

## 1.2 Normativa de referencia

	Ordenación	Perfil profesional	Título	Evaluación
Estatal	<a href="#">Ley Orgánica 3/2022</a> , de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.	<a href="#">Ley Orgánica 3/2020</a> , de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.	<a href="#">Real Decreto 127/2014</a> , de 28 de febrero	
	<a href="#">Real Decreto 659/2023</a> , de 29 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.  <a href="#">Enlace a INCUAL</a>			



Cofinanciado por la Unión Europea

## PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Autonómica		<p><a href="#">ORDEN de 28 de septiembre de 2011</a>, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.</p>	<p><a href="#">Orden de 8 de noviembre de 2016</a>, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.</p>	<p><a href="#">ORDEN de 29 de septiembre de 2010</a>, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.</p>

			
<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b>			

### 1.3 Identificación del título

Identificación	Grado D		
	Ciclo Formativo	Título Profesional Básico en Servicios Administrativos	
	Denominación	Servicios Administrativos	
	Duración	2000 horas	
	Familia profesional	Administración y Gestión	

### 1.4 Identificación del módulo / unidad formativa

*Cumplimentar la tabla que corresponda*

MÓDULO PROFESIONAL		
Identificación	Código	3004
	Módulo profesional	Archivo y comunicación
	Curso	2º FPBE
Distribución horaria	Horas	139
	Horas semanales	5 horas semanales
Síntesis del módulo	El módulo profesional de Archivo y Comunicación del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos perteneciente a la Familia de Administración y Gestión, contiene la formación necesaria para: Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos. Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos. Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen. Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.	

### 1.5 Características del alumnado

[Los alumnos de un Programa de Formación Profesional Básica Específica presentan una serie de características que están relacionadas tanto con su perfil académico como con sus necesidades educativas, sociales y personales. Este tipo de programa está diseñado para jóvenes que enfrentan dificultades académicas y que, por diferentes razones, no han



logrado alcanzar los objetivos de la educación secundaria obligatoria. Estas son algunas de sus características más comunes:

#### 1. Dificultades en el aprendizaje

- Suelen tener dificultades en áreas básicas como la lectura, escritura y matemáticas.
- En muchos casos, presentan un desfase curricular significativo, con habilidades académicas por debajo del nivel esperado para su edad.

#### 2. Falta de motivación académica

- Estos alumnos suelen estar desmotivados en el ámbito académico debido a experiencias previas de fracaso escolar.
- La frustración acumulada por estas experiencias puede hacer que tengan una actitud negativa hacia la escuela y el aprendizaje en general.

#### 3. Intereses prácticos

- Muestran una mayor predisposición hacia actividades prácticas y aplicadas, en lugar de contenidos teóricos.
- Prefieren aprendizajes que puedan relacionarse directamente con situaciones reales, y por ello, la FP Básica Específica se orienta hacia la adquisición de competencias profesionales.

#### 4. Madurez social y emocional diversa

- Algunos estudiantes presentan habilidades de socialización limitadas, lo que puede dificultar su interacción en entornos educativos y laborales.
- Otros pueden tener problemas de conducta o dificultades emocionales que afectan su desempeño en el aula.

#### 5. Necesidades educativas especiales (NEE)

- En muchos casos, estos estudiantes tienen necesidades educativas especiales, derivadas de discapacidades o de trastornos de aprendizaje específicos (como el TDAH, dislexia, etc.).
- Es común que hayan requerido adaptaciones curriculares durante su etapa en educación primaria y secundaria.

#### 6. Entornos sociofamiliares desfavorecidos

- Es frecuente que provengan de contextos socioeconómicos desfavorecidos, lo cual puede influir en su rendimiento académico y su disponibilidad de recursos para estudiar.
- En algunos casos, enfrentan situaciones familiares complejas que pueden afectar su estabilidad emocional y sus oportunidades educativas.

#### 8. Necesidad de un enfoque pedagógico adaptado



- Requieren métodos de enseñanza personalizados, adaptados a sus características y a su ritmo de aprendizaje.
- La instrucción debe ser muy estructurada, con un enfoque en el acompañamiento y el desarrollo de habilidades prácticas.
- Estos programas buscan que los alumnos adquieran competencias profesionales básicas que les permitan acceder al mercado laboral o, en algunos casos, continuar con su formación en un ciclo de grado medio de Formación Profesional. El objetivo final es ofrecerles una segunda oportunidad educativa y mejorar sus perspectivas de futuro, tanto personales como profesionales.

## 1.6 Del sector productivo

El último fin de la Formación Profesional consiste en la incorporación del alumnado a la vida laboral. Esto nos obliga a estar en contacto con las empresas de la zona, conocer el entorno socioeconómico, las características educativas y entorno social del alumnado.

El alumnado ejercerá su actividad tanto en grandes como medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, así como en AA. PP, ofreciendo apoyo administrativo en las tareas de administración y gestión de dichas empresas e instituciones y prestando atención a los clientes y ciudadanos.

El centro IES Ciudad de Hércules se encuentra ubicado en la localidad de Chiclana de la Frontera donde mayoritariamente existen PYMES y un gran número de empresarios/as autónomas. Las relaciones que se mantienen entre organismos, entidades públicas y privadas de la localidad y centro educativo son bastante positivas y con una larga trayectoria.



## 2 DESARROLLO CURRICULAR

### 2.1 Competencias y Objetivos

Relación entre las competencias PPS y los objetivos generales del ciclo.

Competencias	Objetivos
c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos  d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos  g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa	c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo  d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado  g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos



## 2.2 Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación

Con el objetivo de realizar la trazabilidad del alumnado en las actividades de enseñanza y aprendizaje, es imprescindible asociar por cada uno de los resultados de aprendizaje de la unidad formativa, las evidencias (criterios de evaluación) que aseguran al alumnado haberlas alcanzado.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación</li> <li>b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica</li> <li>c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción</li> <li>d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas</li> <li>e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas</li> <li>f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas</li> <li>g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros)</li> <li>h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados</li> <li>i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados</li> </ul>



<p>2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino</p>	<p>a) Se han identificado los distintos tipos de archivo</p> <p>b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar</p> <p>c) Se han indicado los procesos básicos de archivo</p> <p>d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos</p> <p>e) Se ha accedido a documentos previamente archivados</p> <p>f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos</p> <p>g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos</p> <p>h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos</p> <p>i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa</p> <p>j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros</p>
<p>3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes</p>	<p>a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía</p> <p>b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica</p> <p>c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos</p> <p>d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final</p> <p>e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma</p>



	<p>f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa</p> <p>g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz</p> <p>h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas</p>
<p>4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo</p>	<p>a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida</p> <p>b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación</p> <p>c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas</p> <p>d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada</p> <p>e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta</p> <p>f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos</p> <p>g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización</p> <p>h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado</p>

### 2.3 Contenidos básicos de referencia del módulo

Contenidos básicos de referencia



Reprografía de documentos:

- Equipos de reproducción de documentos.
- Identificación de las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- Reproducción de documentos.
- Herramientas de encuadernación básica.
- Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras).
- Medidas de seguridad.

Archivo de documentos:

- El archivo convencional. Tipos de archivo.
- Criterios de archivo: Alfabético, cronológico, geográfico, otros.
- Técnicas básicas de gestión de archivos.
- Documentos básicos en operaciones de compraventa:
  - Fichas de clientes.
  - Pedidos.
  - Albaranes y notas de entrega.
  - Recibos.
  - Facturas.

Comunicación telefónica en el ámbito profesional:

- Medios y equipos telefónicos.
- Funcionamiento de una centralita telefónica básica.
- Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas.
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.
- Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas.

Recepción de personas externas a la organización:

- Normas de protocolo de recepción.
- La imagen corporativa.



– Normas de cortesía.



### 3 METODOLOGÍA DIDÁCTICA

Los criterios o principios que tendremos presente durante el proceso de enseñanza aprendizaje son:

1. Partir de los conocimientos previos de los alumnos/as (aprendizaje significativo) como material de fondo para la nueva información.
2. Posibilitar que los alumnos y alumnas realicen aprendizajes por si solos, es decir, que sean capaces de aprender a aprender, autoformarse.
3. Favorecer la motivación por el aprendizaje, mostrando ejemplos reales de los conceptos aprendidos, en empresas de la zona o realizando actividades que escapen de la monotonía.
4. Promover situaciones de aplicación de lo aprendido.
5. Atender las características específicas de cada alumno/a, siguiendo sus progresos y dificultades, pudiendo modificar actividades para parte del alumnado, siempre y cuando no afecte a los resultados de aprendizaje.
6. Fomentar en todo momento la participación activa del alumnado.
7. Impulsar el trabajo en grupo, de forma que el alumnado valore el aumento de productividad que conlleva el trabajo en equipo, con una relación organizada, fluida y de respeto con los demás miembros, frente al trabajo individual.
8. Asegurarse que el alumno/a sabe lo que hace y porqué lo hace (encontrarle sentido a la tarea).
9. Promover la implicación de todos en el proceso de aprendizaje, con una actitud grupal y positiva. Consiguiendo un proceso placentero, disfrutando del progreso, conectando con el alumnado sin renegar de la perseverancia, tesón o esfuerzo.
10. Habituarse al alumnado a cumplir normas de prevención de riesgos laborales.
11. Activa y flexible, eligiendo las estrategias de enseñanza más adecuada en cada momento, en continua revisión, modificándola en función de los resultados.

#### 3.1 Estrategias metodológicas

Nombre	Descripción
Activación	Realización de actividades para que el alumnado sea capaz de relacionar el contenido y competencias nuevas con contenidos anteriores y competencias básicas.
Aprendizaje basado en problemas	Planteado un problema, el alumnado debe investigar y trabajar para hallar una solución. Para ello, el alumnado debe razonar y aplicar su conocimiento.
Aprendizaje cooperativo	Resolución conjunta de tareas. En las actividades de taller como fórmula para el trabajo en equipo necesario en el entorno profesional.

			
<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b>			

Clase invertida	Lo contrario a la clase tradicional: Primero el alumnado profundiza en la parte teórica fuera del aula. Después en la clase se suscitan las dudas, debates, problemas, etc. El profesorado no es la fuente de conocimiento, representa la guía para la realización de tareas en el aula.
Demostración	Presentación de actividades y tareas en las que el alumnado asiste a una demostración teórico-práctica del conocimiento y se ejemplifican las destrezas y técnicas que después aplicará el alumnado. La demostración puede hacerse: por el profesorado, por profesionales, entre iguales, etc.
Proyectos interdisciplinares	Trabajo conjunto entre los módulos Comunicación y Atención al Cliente y Operaciones Administrativas de Compraventa que permite conjugar diferentes contenidos y destrezas para alcanzar el objetivo/producto final.
Trabajo por proyectos	Permite poner en funcionamiento diferentes contenidos y destrezas para alcanzar el producto final. Permite también el trabajo colaborativo.
Trabajo por retos	Método inductivo, no se propone un problema a resolver, se ofrece al alumnado conceptos generales de los que obtienen retos que deberán abordar para aportar soluciones.

### 3.2 Recursos

- Para impartir un programa de Formación Profesional Básica Específica en Servicios Administrativos, se necesita un conjunto de recursos adaptados a las necesidades del alumnado, que combinen un enfoque práctico y accesible para desarrollar competencias en tareas administrativas. Aquí algunos recursos clave:

#### 1. Recursos Materiales

- Equipos informáticos: Computadoras de escritorio o portátiles para cada alumno, con software básico de oficina (procesadores de texto, hojas de cálculo, software de presentaciones).
- Conexión a internet: Para investigar y utilizar plataformas digitales de aprendizaje, así como herramientas de trabajo colaborativo en línea.
- Impresora, fotocopidora y escáner: Facilitan la realización de tareas administrativas comunes, como la impresión de documentos, digitalización de archivos, etc.
- Material de oficina básico: Incluye papelería (folios, carpetas, bolígrafos, archivadores, grapas), calculadoras, y otros útiles básicos.



- Mobiliario adecuado: Mesas, sillas ergonómicas y archivadores para almacenar material y documentación.

## 2. Recursos Tecnológicos y Software

- Suite de ofimática: Programas como Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) o alternativas gratuitas como LibreOffice y Google Workspace (Google Docs, Sheets y Slides).
- Plataformas de aprendizaje en línea: Classroom para organizar contenidos, comunicarse con los alumnos y realizar evaluaciones.
- Aplicaciones de comunicación: Email y herramientas como WhatsApp o Telegram, que ayudan en la comunicación directa con los estudiantes.
- Herramientas de organización y planificación: Aplicaciones como Trello o Asana para enseñarles a organizar tareas y proyectos administrativos.

## 3. Recursos Didácticos y Pedagógicos

- Manual de procedimientos administrativos: Documentos y guías sobre tareas administrativas, como redacción de cartas, uso del correo electrónico profesional, gestión de archivos, etc.
- Casos prácticos y simulaciones: Material para la realización de actividades prácticas, como organizar archivos, gestionar documentos, realizar llamadas y tomar notas.
- Videos instructivos: Videos educativos sobre conceptos y procedimientos administrativos, gestión de archivos, redacción profesional, etc.
- Guías de trabajo paso a paso: Instrucciones para realizar tareas específicas, como elaborar presupuestos, registrar facturas o crear hojas de cálculo.
- Ejemplos de documentos administrativos: Plantillas de cartas comerciales, facturas, presupuestos, hojas de pedidos, que los estudiantes puedan completar o editar.

## 4 UNIDADES

UNIDADES	RESULTADOS DE APRENDIZAJE			
	1	2	3	4
UD1: Reprografía de documentos	X			
UD2: Archivo de documentos		X		
UD3: Comunicación telefónica en el ámbito profesional			X	
UD4: Protocolo de recepción de personas externas a la organización				X

### 4.1 Temporización

UNIDADES	TRIMESTRES		
	1	2	3
UD1: Reprografía de documentos	X		FCT
UD2: Archivo de documentos	X		FCT
UD3: Comunicación telefónica en el ámbito profesional		X	FCT
UD4: Protocolo de recepción de personas externas a la organización		X	FCT

			
<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b>			

Unidad didáctica 1	Reprografía de documentos	Sesiones	34
Resultado(s) de aprendizaje	1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido		
Criterios de evaluación			
<p>RA1.a. Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación</p> <p>RA1.b. Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica</p> <p>RA1.c. Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción</p> <p>RA1.d. Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas</p> <p>RA1.e. Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas</p> <p>RA1.f. Se han observado las medidas de seguridad requeridas</p> <p>RA1.g. Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros)</p> <p>RA1.h. Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados</p> <p>RA1.i. Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados</p>			
Competencias personales y sociales. Aprendizajes de carácter transversal			
COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES ( RD 127/2014 de 28 de febrero): g,i,m,r			
Objetivos de aprendizaje			
<p>a) Conocer el funcionamiento básico de los equipos de reproducción de documentos.</p> <p>b) Identificar las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.</p> <p>c) Distinguir los consumibles utilizados en función de los equipos de reproducción de documentos.</p> <p>d) Utilizar los útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documento y digital.</p> <p>e) Distinguir los distintos tipos de formatos de papel comúnmente utilizados en las oficinas.</p> <p>f) Observar las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro de los equipos de reproducción.</p> <p>g) Saber reciclar los residuos de los equipos de reprografía para proteger el medio ambiente.</p>			
Tipificación de actividades formativas			
Introducción	Formativas no evaluables	Formativas evaluables	

			
<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b>			

<p>Realización de un test para los conceptos teóricos del tema y caso práctico donde se identifiquen los procesos de encuadernación, fotocopios de calidad y medidas de seguridad.</p>		<p>Situaciones donde tienen que realizar trabajos de encuadernación, impresión y fotocopiado. Así como destrucción de papel. Bajo supervisión tendrán que hacer frente a los pedidos de reprografía que vayan haciendo los profesores y alumnos de IES. Ciudad de Hércules</p>
<b>Materiales y recursos disponibles</b>		
<p>Apuntes del profesor, cuaderno de actividades y libro de texto. Pizarra, proyector, plastificadora, encuadernadora, fotocopidora, impresora, escaner, destructora de papel.</p>		

 <b>Educación y Deporte</b>	 I.E.S. Ciudad de Hércules Humanitas, Felicitas, Libertas	 GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL	 <b>Cofinanciado por la Unión Europea</b>
<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b>			

Unidad didáctica 2	Archivo de documentos	Sesiones	34
Resultado(s) de aprendizaje	2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino		
Criterios de evaluación			
<p>RA2.a. Se han identificado los distintos tipos de archivo</p> <p>RA2.b. Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar</p> <p>RA2.c. Se han indicado los procesos básicos de archivo</p> <p>RA2.d. Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos</p> <p>RA2.e. Se ha accedido a documentos previamente archivados</p> <p>RA2.f. Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos</p> <p>RA2.g. Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos</p> <p>RA2.h. Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos</p> <p>RA2.i. Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa</p> <p>RA2.j. Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros</p>			
Competencias personales y sociales. Aprendizajes de carácter transversal			
RD 127/2014 de 28 de febrero): g,i,m,r			
Objetivos de aprendizaje			
<p>a) Saber qué es un archivo y para qué sirve.</p> <p>b) Identificar los diferentes sistemas convencionales de archivo, organización y clasificación.</p> <p>c) Describir distintas técnicas de codificación en la organización de documentos.</p> <p>d) Aplicar las reglas de clasificación de archivos: alfabéticas, numéricas, geográficas, etc.</p> <p>e) Conocer las técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos.</p> <p>f) Diferenciar las medidas de protección y seguridad para los distintos tipos de documentos.</p> <p>g) Conocer soportes de archivo diferentes al papel.</p> <p>h) Diferenciar los archivos y carpetas creados en el sistema operativo.</p> <p>i) Identificar las funciones básicas de una base de datos.</p> <p>j) Distinguir los diferentes objetos de una base de datos.</p> <p>k) Diferenciar los campos de información fundamentales en los registros de ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados.</p> <p>l) Saber explicar los elementos fundamentales de pedidos, albaranes y facturas.</p> <p>m) Distinguir el modelo y los apartados de una orden de trabajo y de una nómina</p>			

 <p><b>Educación y Deporte</b></p>	 <p>I.E.S. Ciudad de Hércules Humanitas, Felicitas, Libertas</p>	 <p>GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL</p>	 <p>Cofinanciado por la Unión Europea</p>
<p><b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b></p>			

#### Tipificación de actividades formativas

Actividades relacionadas con las técnicas de archivo, conocer los distintos tipos de soporte y las medidas de seguridad de protección de datos, así como los elementos fundamentales de los documentos albaranes, facturas y pedidos

#### Materiales y recursos disponibles

Apuntes del profesor, cuaderno de actividades y libro de texto. Pizarra, proyector, plastificadora, encuadernadora, fotocopidora, impresora, escaner, destructora de papel.

 <b>Educación y Deporte</b>	 I.E.S. Ciudad de Hércules Humanitas, Felicitas, Libertas	 GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL	 <b>Cofinanciado por la Unión Europea</b>
<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b>			

Unidad didáctica 3	Comunicación telefónica en el ámbito profesional	Sesiones	32
Resultado(s) de aprendizaje	3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes		
Criterios de evaluación			
RA3.a. Se han reconocido diferentes equipos de telefonía RA3.b. Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica RA3.c. Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos RA3.d. Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final RA3.e. Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma RA3.f. Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa RA3.g. Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz RA3.h. Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas			
Competencias personales y sociales. Aprendizajes de carácter transversal			
RD 127/2014 de 28 de febrero): g,i,m,r			
Objetivos de aprendizaje			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la importancia de la comunicación telefónica en el ámbito de las organizaciones.</li> <li>2. Identificar los diferentes equipos telefónicos.</li> <li>3. Atender, realizar y transferir llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.</li> <li>4. Manifestar interés en utilizar los equipos telefónicos de manera eficaz.</li> <li>5. Cumplimentar notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.</li> <li>6. Mostrar cortesía y prontitud en la atención de las llamadas.</li> <li>7. Reconocer las ventajas del correo electrónico frente al teléfono y utilizarlo adecuadamente..</li> </ol>			
Actividades formativas			
Tipo práctico sobre recepción, realización y transferencia de llamadas telefónicas. Notas de aviso telefónico.			
Materiales y recursos disponibles			
Calculadora, fotocopias de documentos, cuaderno de actividades. Pizarra, proyector y libro de texto.			



<b>Unidad didáctica 4</b>	Protocolo de recepción de personas externas a la organización	<b>Sesiones</b>	30
<b>Resultado(s) de aprendizaje</b>	4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo		
<b>Criterios de evaluación</b>			
RA4.a. Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida RA4.b. Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación RA4.c. Se han diferenciado costumbres características de otras culturas RA4.d. Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada RA4.e. Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta RA4.f. Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos RA4.g. Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización RA4.h. Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado			
<b>Competencias personales y sociales. Aprendizajes de carácter transversal</b>			
RD 127/2014 de 28 de febrero): g,i,m,r			
<b>Actividades formativas</b>			
Simular situaciones que tengan que poner en conocimiento el protocolo de recepción de personas externas a la organización			
<b>Materiales y recursos disponibles</b>			
Calculadora, fotocopias de documentos, cuaderno de actividades. Pizarra, proyector y libro de texto.			

## 5 EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

La evaluación del aprendizaje es un factor fundamental para garantizar la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje. Por tanto, la evaluación es un proceso permanente y continuo, aunque en algunos momentos se realicen acciones específicas con un fin determinado. En función de cuál sea este momento, podemos diferenciar:

- Evaluación inicial o diagnóstica. Se realiza al comienzo del módulo, en el mes de septiembre y su finalidad es la toma de decisiones sobre la planificación inicial del módulo la unidad formativa según las capacidades y necesidades del alumnado. Por norma general se realizará por medio de un cuestionario que valore los conocimientos previos.

Una vez analizadas las respuestas de todo el alumnado, el equipo educativo realizará las adaptaciones necesarias de la propuesta didáctica.

- Evaluación continua. Se realiza durante el desarrollo de la unidad formativa y con ella se puede valorar el progreso del alumnado, así como la calidad de la práctica docente. Permite ir adaptándose a las circunstancias e imponderables que vayan surgiendo e ir mejorando el proceso.

Al ser una evaluación competencial en el que se toma como referente los resultados de aprendizaje, estos se ponderan en porcentajes indicando la relevancia que tienen en el total de la calificación de la evaluación final del alumnado.

Esta evaluación se realiza por medio de instrumentos de evaluación y criterios de calificación que se indican en cada una de las actividades con calificación de la programación de aula.

- Evaluación final. Si el/la alumno/a no supera por medio de la evaluación continua el módulo, tendrá derecho a una evaluación en la convocatoria ordinaria y extraordinaria de los RAs no superados.

### 5.1 Instrumentos de evaluación

Código	Nombre	Descripción
IE1	Cuestionario	Relación de preguntas con diferentes tipos de respuestas (única, múltiple, respuesta breve ...)
IE2	Ejemplo guiado	Tareas desarrolladas paso a paso, bajo supervisión del docente, al tiempo que se sigue una serie de explicaciones.
IE3	Resolución de actividades	Tareas o ejercicios concretos y aislados de aspectos curriculares, que pueden seguir

			
<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b>			

		una secuencia lógica o acumulativa.
IE4	Prueba objetiva	Conjunto de tareas teórico-prácticas con limitación temporal.
IE9	Prueba objetiva de recuperación	Prueba objetiva de recuperación
IE10	Actividades de recuperación	Actividades de recuperación

## 5.2 Criterios de calificación

Ateniéndose a los aspectos regulados Según la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, el Departamento Administrativo del Instituto de Educación Secundaria Ciudad de Hércules, establece los siguientes criterios comunes de evaluación. Todo esto sin perjuicio de las particularidades que cada docente establezca en la programación didáctica del módulo correspondiente:

La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos. En la evaluación del módulo profesional de formación en centros de trabajo, la persona designada por el centro de trabajo para tutelar el periodo de estancia del alumnado en el mismo, colaborará con el profesor o profesora encargado del seguimiento.

Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

La evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje. La calificación de los módulos profesionales de formación en el centro educativo y del módulo profesional de proyecto se



expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

A efectos de redondeo, se realizará al alza cuando la parte decimal de la nota del alumno una vez realizados los cálculos correspondientes supere el 0.50. Para decimales iguales o inferiores a 0.50, se redondeará a la baja. No obstante, para el cálculo de la nota final del módulo se tendrán en cuenta los decimales obtenidos antes del redondeo.

Si en un examen se debe realizar algún problema o supuesto práctico que implique la realización de cálculos matemáticos, se tendrá en cuenta el correcto planteamiento del mismo (por ejemplo: conocer la fórmula matemática que debe emplearse) aun si el resultado numérico tiene fallos, no anulándose por completo la puntuación de dicho ejercicio si está bien planteado pero mal calculado.

La nota final del módulo será la media aritmética de todos los Resultados de Aprendizaje asociados al mismo, debiendo estar todos superados para poder aprobar el módulo. La nota de cada RA vendrá determinada por los criterios de evaluación que están asociados a dicho RA, y que se evaluarán utilizando diferentes instrumentos de evaluación.

A este respecto se utilizarán, en líneas generales, los siguientes instrumentos de evaluación, pudiendo concretar cada docente, en su programación didáctica, cuáles serán los que utilice en el módulo que imparta:

- Exámenes: preguntas de desarrollo, cuestionarios tipo test, resolución de problemas y casos prácticos, etc.
- Trabajos de investigación: individuales, en parejas o grupos.
- Presentaciones orales: individuales, en parejas o grupos.
- Entrega de actividades, realizadas tanto en clase como en casa. Individuales, en parejas o grupos.
- Producciones audiovisuales: presentaciones, vídeos, grabaciones de podcasts, etc.

En caso de observar que el alumno/a está copiando durante la realización de un examen se procederá a retirar la prueba escrita y como consecuencia de ello, el examen no será corregido, obteniendo un suspenso en la evaluación correspondiente con opción de recuperación en junio (si se trata del primer curso del ciclo formativo) o febrero/marzo (y en cualquier caso, antes de la incorporación a la Formación en Centros de Trabajo, en el caso del segundo)



### 5.3 Recuperación de los resultados de aprendizaje

La recuperación de los RAs no superados y/o actividades se realizará durante el periodo lectivo ordinario del curso de las siguientes maneras dependiendo de las características de las actividades evaluables y del criterio docente:

- Realización o rectificación de las mismas actividades evaluables asociadas al CE/RA siempre que no se haya proporcionado las soluciones y/o no exista riesgo de copia.
- Actividades de recuperación complementarias que sustituyan a las no superadas, atendiendo a los principios de evaluación continua, formativa y formadora.
- Pruebas escritas finales con contenido teórico-práctico. Cada elemento de la prueba deberá indicar el RA asociado y su puntuación.

La calificación de los RAs no superados serán los mismos que los especificados, y su valoración será entre 1 y 10.

La prueba final ordinaria (conocida como examen final ordinario) al estar comprendida dentro del periodo lectivo ordinario, se considera como un instrumento de evaluación más dentro del periodo de evaluación continua.

El alumnado que no haya obtenido una calificación superior a 5 en el periodo ordinario, tendrá la posibilidad de presentarse a la convocatoria extraordinaria. El docente completará el informe de recuperación indicando los RAs no superados y las actividades de recuperación asociadas, que deberán ser realizables en tiempo y forma entre el periodo ordinario y extraordinario. Igualmente, la calificación será numérica, entre 1 y 10.

## 6 EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

El profesorado evaluará el aprendizaje del alumnado, el proceso de enseñanza y su propia práctica docente en relación con los objetivos del currículo, con las necesidades educativas del centro y con las características del alumnado, lo que implicará la evaluación y revisión, en su caso, del proyecto curricular de ciclo y de las programaciones didácticas que estén desarrollando.

La evaluación de las programaciones didácticas se referirá, al menos, a los aspectos siguientes:

- a) La selección, distribución y secuenciación de los contenidos.
- b) Los criterios de evaluación.
- c) La metodología didáctica aplicada.
- d) Los materiales y recursos didácticos utilizados.
- e) Los criterios establecidos para adoptar las medidas de atención a la diversidad y realizar las adaptaciones curriculares para el alumnado que lo necesite.
- f) Los resultados obtenidos por el alumnado en el módulo de Formación en Centros de Trabajo, especialmente su inserción profesional.

 <p><b>Educación y Deporte</b></p>	 <p>I.E.S. Ciudad de Hércules Humanitas, Felicitas, Libertas</p>	 <p>GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL</p>	 <p>Cofinanciado por la Unión Europea</p>
<p><b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b></p>			

## 7 MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

- Entendemos la atención a la diversidad, como toda aquella actuación educativa que esté dirigida a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales, étnicas, de inmigración y de salud del alumnado.
- La LOE/LOMCE establecen que la atención a la diversidad debe abordar todas las etapas educativas, así como la LEA trata en su título III, capítulo I “Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo”
- Pero no solo se considera alumnos/as con necesidades específicas de apoyo educativo, aquellos alumnos/as que presentan discapacidad personal asociada sino también aquellos alumnos/as extranjeros (normalmente con desconocimiento del castellano), minorías culturales que pueden presentar necesidades de compensación educativa u otro alumnado (alumnos/as procedentes de familias desestructuradas, ambientes desfavorecidos, etc.) También se incluyen al alumnado superdotado por sus elevadas capacidades intelectuales.
- La mejor manera de atender a la diversidad y de prevenir problemas de aprendizaje es la de establecer una programación que sea sensible a las diferencias y que favorezca la individualización de la enseñanza.
- Nuestra actuación se centrará en dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado. Para ello se organizaron actividades de refuerzo y ampliación en concreto:
  - ✓ Actividades con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado.
  - ✓ Actividades en grupo, para fomentar la colaboración y cooperación de los/as alumnos/as con mayor nivel de conocimientos, con los que presenten un nivel más bajo.
  - ✓ Actividades de refuerzo, para aquellos alumnos/as que en una evaluación no hayan obtenido un resultado positivo, o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.
  - ✓ Actividades de ampliación, destinadas al alumnado con mayor nivel de conocimientos.
- Esta programación, por tanto, para dar respuesta a la diversidad del alumnado y a las consiguientes necesidades educativas, contará con las siguientes finalidades básicas:
  - ✓ Prevenir la aparición o evitar la consolidación de las dificultades de aprendizaje
  - ✓ Facilitar el proceso de socialización y autonomía de los/las alumnos/as



- ✓ Asegurar la coherencia, progresión y continuidad de la intervención educativa.
- ✓ Fomentar actitudes de respeto a las diferencias individuales..

## 8 Plan de lectura

Uno de los elementos metodológicos utilizados como recursos de aprendizaje en los módulos profesionales, es la lectura por parte del alumnado de publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado.

Este recurso se suele utilizar en la mayoría de las unidades didácticas, en la que el profesorado propone al alumnado una lectura acorde con los contenidos vistos en la unidad correspondiente y la posterior entrega de un escrito, por parte del alumno/a de una reflexión de la lectura, en este módulo al igual que en todos es muy importante que el alumnado comprenda y entienda determinados conceptos claves para poder desarrollar el planteamiento de determinados problemas, razonando y comprendiendo su significado, y poder realizar los supuestos prácticos sin ninguna dificultad.

Dicha reflexión de la lectura será evaluada como cualquier otra actividad de enseñanza aprendizaje.

Los objetivos de estas actividades son:

- Favorecer la comprensión de textos técnicos y su interpretación
- Favorecer el aprendizaje de vocabulario y lenguaje técnico relacionados con la materia.
- Favorecer la competencia propositiva, en el planteamiento de soluciones, hipótesis, juicios de valor, críticas, etc. provocados por la interpretación de los textos leídos.
- Favorecer el aprendizaje de la estructura de un escrito de forma lógica, ordenada, sin faltas ortográficas y una buena presentación.
- Favorecer la intertextualidad entre los conocimientos previos adquiridos por el alumno en la unidad didáctica y entre los textos propuestos para su lectura.
- Acrecentar la disposición favorable del alumnado para realizar las actividades propuestas por el profesorado
- Favorecer la curiosidad por la búsqueda de información y documentación relacionada con la materia que estudian.

## 9 ANEXO I

A continuación, se detallan las ponderaciones de los Resultados de aprendizaje del módulo, así como la ponderación de cada Criterio de evaluación respecto a su Resultado de aprendizaje.

			
<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b>			

NOTA: Los criterios de evaluación fundamentales se muestran en negrita.

Resultado de aprendizaje (3004.1)	Ponderación
Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido	25.00 %
<b>Criterio de Evaluación</b>	<b>Ponderación</b>
a. Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación	11.11 %
b. Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica	11.11 %
c. Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción	11.11 %
d. Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas	11.11 %
e. Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas	11.11 %
f. Se han observado las medidas de seguridad requeridas	11.11 %
g. Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros)	11.11 %
h. Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados	11.11 %
i. Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento	11.12 %

			
<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b>			

<p>óptimo los equipos utilizados</p>	
--------------------------------------	--

Resultado de aprendizaje (3004.2)	Ponderación
Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino	25.00 %
Criterio de Evaluación	Ponderación
a. Se han identificado los distintos tipos de archivo	10.00 %
b. Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar	10.00 %
c. Se han indicado los procesos básicos de archivo	10.00 %
d. Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos	10.00 %
e. Se ha accedido a documentos previamente archivados	10.00 %
f. Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos	10.00 %
g. Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos	10.00 %
h. Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos	10.00 %
i. Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa	10.00 %
	10.00 %

			
<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b>			

j. Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros	
---	--

Resultado de aprendizaje (3004.3)	Ponderación
Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes	25.00 %
Criterio de Evaluación	Ponderación
a. Se han reconocido diferentes equipos de telefonía	12.50 %
b. Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica	12.50 %
c. Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos	12.50 %
d. Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final	12.50 %
e. Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma	12.50 %
f. Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa	12.50 %
g. Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz	12.50 %
h. Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas	12.50 %

Resultado de aprendizaje (3004.4)	Ponderación
-----------------------------------	-------------

			
<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b>			

Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo	25.00 %
Criterio de Evaluación	Ponderación
a. Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida	12.50 %
b. Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación	12.50 %
c. Se han diferenciado costumbres características de otras culturas	12.50 %
d. Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada	12.50 %
e. Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta	12.50 %
f. Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos	12.50 %
g. Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización	12.50 %
h. Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado	12.50 %