

Operaciones Básicas de Comunicación

PCPI: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales

Pfra.: Aitana Anoz

Cualificación profesional (ADG305_1):

Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (nivel 1)

Módulo formativo (MF0970_1):

Operaciones básicas de comunicación

Asociado a la Unidad de Competencia (UC0970_1):

Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

Duración: **120 horas**

Primer curso

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Finalidad del programa de cualificación
- 1.2. Objetivos generales del programa de cualificación
- 1.3. Presentación del módulo formativo

2. CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

3. CONTENIDOS

- 3.1. Contenidos curriculares
- 3.2. Contenidos adicionales
- 3.3. Secuenciación y temporalización de contenidos

4. METODOLOGÍA

- 4.1. Principios metodológicos
- 4.2. Actividades de enseñanza-aprendizaje
- 4.3. Materiales y recursos didácticos
- 4.4. Actividades extraescolares

5. EVALUACIÓN

- 5.1. Procedimientos
- 5.2. Criterios de evaluación
- 5.3. Criterios de recuperación

6. TEMAS TRANSVERSALES

7. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

8. PROGRAMA DE FOMENTO DE LA LECTURA

9. NORMATIVA

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Finalidad del programa de cualificación

De acuerdo con lo establecido en la *Orden de 19 de mayo de 2008, de la Conselleria de Educación, por la que se regulan los programas de cualificación profesional inicial en la Comunidad Valenciana*, los programas de cualificación profesional inicial constituyen una oferta formativa básica, adaptada a las necesidades específicas del alumnado que, o bien corre el riesgo de abandonar la enseñanza reglada, o bien ya lo ha hecho sin haber conseguido los objetivos previstos en la Educación Secundaria Obligatoria y tienen una triple **finalidad**:

1. Finalidad profesionalizadora: alcanzar una cualificación de nivel 1 del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.
2. Finalidad madurativa: favorecer el desarrollo positivo y la maduración de los jóvenes mediante un clima educativo de apoyo y orientación.
3. Finalidad propedéutica: completar la formación básica para posibilitar el acceso a los ciclos formativos de grado medio o, en su caso, la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria.

1.2. Objetivos generales del programa de cualificación

El presente módulo contribuye a alcanzar los siguientes **objetivos generales** del programa de cualificación profesional:

1. Desarrollar capacidades y destrezas suficientes para que el alumnado alcance las competencias profesionales propias de una cualificación de nivel 1, de acuerdo con el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y tengan la posibilidad de una inserción sociolaboral satisfactoria acorde con sus posibilidades y expectativas personales.
 2. Afianzar su madurez personal y su nivel de empleabilidad, mediante la adquisición de hábitos y capacidades que les permitan desarrollar un proyecto de vida personal, social y profesional satisfactorio, así como acometer la búsqueda activa de empleo y la promoción personal mediante un aprendizaje autónomo.
 3. Conseguir que los alumnos y alumnas se reconozcan a sí mismos como personas valiosas capaces de aprender y trabajar con los demás.
 4. Posibilitar su experiencia y formación en centros de trabajo como personas responsables, poseedoras de actitudes y hábitos, tanto de seguridad laboral como de respeto con el medio ambiente, en el desempeño real de su cualificación profesional.
-

-
5. Afianzar las competencias propias de la formación básica de la educación secundaria obligatoria, con el objeto de facilitar a los alumnos y alumnas su transición desde el sistema educativo al mundo laboral y, si procede, proporcionarles la posibilidad de obtener el título correspondiente, fomentando, en todo caso, una buena disposición en ellos hacia la formación permanente y la prosecución de estudios por las vías contempladas en la legislación vigente.

1.3. Presentación del módulo formativo

El módulo formativo **Operaciones básicas de comunicación** está integrado en la cualificación profesional Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuya competencia general es distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas, así como realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior con eficacia, de acuerdo con instrucciones y procedimientos establecidos.

2. CAPACIDADES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El presente módulo formativo consta de 6 capacidades con sus correspondientes criterios de evaluación:

- C1. Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o electrónicos.
 - CE1.1. Identificar las características del lenguaje y aspectos lingüísticos relevantes en la redacción de textos o mensajes breves.
 - CE1.2. Precisar las normas ortográficas en la redacción de textos breves.
 - CE1.3. Identificar los medios y herramientas usadas en la elaboración de avisos, rótulos y otros documentos de información (tipo papel estándar, rotuladores, otros).
 - CE1.4. Distinguir impresos o formularios de comunicaciones (avisos, rótulos, notas internas, u otros) atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.
 - CE1.5. Diferenciar formatos tipográficos y trazados de letras a representar o rotular, en función del tamaño y la tipología del documento.
 - CE1.6. A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica, redactar textos sencillos para su incorporación en avisos, rótulos, notas y documentos tipo habituales en oficinas y organizaciones
-

públicas y privadas, sin faltas de ortografía, léxico adecuado y presentados en el formato correcto.

CE1.7. En un supuesto práctico de simulación, convenientemente caracterizado, de diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a organizaciones o instituciones, públicas y/o privadas, y utilizando los instrumentos de escritura manuales o electrónicos:

- Aplicar las técnicas de comunicación escrita y rotulación en función del tipo de comunicación.
- Redactar el texto básico del documento cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias correctamente.
- Seleccionar la tipología de letra y texto que más se adecua al tipo de mensaje a transmitir, o documento a rotular.
- Adaptar los formatos escritos al tamaño del documento.
- Adaptar el lenguaje utilizado en las comunicaciones al destinatario y al tipo de mensaje.
- Utilizar las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición con rigurosidad en la elaboración de las comunicaciones escritas propuestas.

C2. Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.

CE2.1. Diferenciar entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.

CE2.2. Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales, no verbales y paraverbales.

CE2.3. A partir del desarrollo de casos debidamente caracterizados de situaciones de trabajo, en los que se experimentan diferentes formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades, y otras alteraciones en la comunicación interpersonal:

- Identificar en cada caso, las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación.
- Explicar cómo interactúan en las comunicaciones interpersonales, el nivel de tarea (racional), con el nivel de relación (emocional), y las principales dificultades que afectan a los resultados de trabajo.

CE2.4. A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se observa una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha:

-
- Discriminar los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores.
 - Definir los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva.
 - Identificar las habilidades a utilizar en la escucha efectiva.
 - Explicar la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales.
- CE2.5. A partir de la observación de una situación profesional simulada, en la que se pone en práctica las habilidades de escucha efectiva, identificar los errores más comunes que se comenten en la escucha activa.
- CE2.6. En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo y a través de simulaciones:
- Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
 - Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
 - Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
 - Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado.
 - Definir los aspectos de mejora personal en comunicación interpersonal, concretando prioridades.
 - Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.
- C3. Aplicar pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en grupos de trabajo, utilizándolas en función de diferentes situaciones profesionales relacionada con las actividades de apoyo administrativo.
- CE3.1. Explicar la diferencia entre los estilos de respuesta en la interacción verbal: Asertivo, agresivo y no asertivo, el comportamiento verbal y no verbal de cada uno de sus efectos.
- CE3.2. Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: Disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras.
- CE3.3. En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en las actividades de apoyo administrativo, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:
- Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo.
-

-
- Dar respuestas negativas o de rechazo a una demanda o petición concreta de otro miembro.
 - Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y/0 instrucciones al responsable directo.
 - Expresar críticas a otros miembros de un supuesto grupo de trabajo relacionadas con la actividad profesional.
 - Recibir críticas de un supuesto miembro del grupo de trabajo mostrando signos de comportamiento positivo.
 - Defender opiniones ante un supuesto grupo de trabajo que no comparte el punto de vista propio.
- C4. Aplicar pautas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en la actuación profesional, teniendo en cuenta diferentes comportamientos y sus posibles consecuencias.
- CE4.1. Definir los conflictos más habituales que suelen surgir en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas a la organización.
- CE4.2. Identificar las causas más habituales de los conflictos en entornos de trabajo, diferenciando entre los que están referidos a las tareas de las actividades de apoyo administrativo (procedimientos, objetivos, responsabilidades, u otros), o los referidos a las relaciones interpersonales (estilo personal de relación, problemas de la comunicación, actitudes personales u otros).
- CE4.3. Describir las pautas de comportamiento verbal y no verbal que ponen de manifiesto el control sobre las propias emociones.
- CE4.4. Justificar la importancia de la actuación personal en el tratamiento de situaciones de conflicto, y las consecuencias en función de diferentes tipos de comportamiento.
- CE4.5. En casos prácticos, a través de simulaciones operativas y rol-playing, convenientemente caracterizados en los que se proponen relaciones y roles determinados en situaciones de conflicto en la realización de las actividades de apoyo administrativo:
- Identificar los tipos de conflicto y sus posibles causas.
 - Proponer pautas de actuación para el tratamiento de las situaciones de conflicto identificadas y las condiciones más adecuadas para intervenir, en función de la técnica para afrontar los conflictos.
 - Actuar aplicando las pautas definidas: Identificando el momento adecuado para intervenir (cuando la tensión se ha rebajado), utilizando comportamientos de escucha atenta, expresiones de empatía, respeto y tolerancia ante las discrepancias, opiniones, argumentaciones y actuaciones de los demás.
-

-
- Presentar clara y ordenadamente y, de acuerdo con las pautas básicas de control emocional, su punto de vista, siendo objetivo y separando en todo momento la persona del problema.
 - Indagar a través de preguntas con expresiones empáticas, posibles alternativas y hacer propuestas aceptables para su solución.
 - Revisar la propia actuación, identificando fallos, mejoras y prioridades.
 - Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.
- C5. Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo.
- CE5.1. Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en una organización para transmitir la información.
- CE5.2. Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación: Empatía, amabilidad, lenguaje comprensible u otros.
- CE5.3. Describir la forma y actitud adecuada en la transmisión y recepción de información operativa y de imagen corporativa.
- CE5.4. En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, a través de situaciones simuladas de transmisión y recepción de información operativa:
- Identificar con precisión al interlocutor y el objeto de la comunicación.
 - Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección.
 - Identificarse mostrando una imagen positiva, aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.
 - Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de interlocutor.
 - Transmitir los mensajes con claridad y precisión, asegurando la comprensión por el interlocutor.
 - Transmitir la imagen corporativa de acuerdo con las pautas propuestas.
 - Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
 - Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias.
- C6. Utilizar técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.
- CE6.1. Identificar las técnicas básicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas (sonrisa, tono, elocución, lenguaje positivo, otros).
-

-
- CE6.2. Distinguir los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.
- CE6.3. Diferenciar los distintos tipos de tratamientos según las características de los interlocutores.
- CE6.4. Diferenciar y manejar las funciones básicas de los equipos de telefonía (fijo, móvil, centralita, extensiones, otros) aplicando normas básicas de uso (tiempos de espera, información básica al descolgar, traspaso de llamada, otras) en situaciones simuladas.
- CE6.5. En supuestos prácticos de simulación, debidamente caracterizados, de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo:
- Iniciar una conversación telefónica y telemática.
 - Proyectar la imagen corporativa.
 - Identificarse e identificar a los interlocutores.
 - Utilizar tratamientos adecuados en función del tipo de interlocutor.
 - Solicitar y/o proporcionar información.
 - Recoger y/o transmitir los mensajes telefónicos con precisión.
 - Respetar las opiniones de los interlocutores, aunque sean contrarias a las propias.
 - Gestionar llamadas de manera simultánea.
 - Finalizar una conversación telefónica aplicando los protocolos propuestos.

3. CONTENIDOS

3.1. Contenidos curriculares

1. Proceso de comunicación efectiva en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información

- ⇒ Estructura organizativa empresarial: Horizontal, vertical y transversal.
 - ⇒ Flujos de comunicación: Elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
 - ⇒ Pautas de comunicación e imagen corporativa.
 - ⇒ Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: El feed-back y la escucha efectiva. Actitudes, comportamientos y señales de escucha.
 - ⇒ Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia de la actividad profesional desarrollada.
-

-
- ⇒ Identificación de dificultades/barreras y soluciones para la comunicación en la realización de actividades de recepción y transmisión de información.
 - ⇒ Utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo.

2. Elaboración de comunicaciones escritas breves

- ⇒ Documentos de información interna: Avisos, rótulos, otros. Características.
- ⇒ Redacción de textos y mensajes breves: Lenguajes y elementos lingüísticos, normas ortográficas.
- ⇒ Selección de tipologías de letras y texto para mensajes breves: Tipología, fuentes, trazado.
- ⇒ Rotulación de textos y letras: Modelos estándar de papel, instrumentos de rotulación, técnicas básicas.
- ⇒ Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.

3. Comunicación socio-profesional presencial, telefónica y telemática

- ⇒ La comunicación oral: Técnicas básicas de comunicación oral y habilidades sociales.
- ⇒ Criterios de calidad en el tratamiento de la información al cliente, proveedor o interlocutor.
- ⇒ Comunicaciones en oficinas y organizaciones públicas y privadas: Identificación, transmisión y/o recepción y despedida.
- ⇒ Comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial: Habilidades, signos y señales.
- ⇒ Fórmulas básicas de escucha activa en la comprobación y comparación de comunicaciones.
- ⇒ Proceso de comunicación telefónica y telemática: La expresión verbal y no verbal, partes intervinientes.
- ⇒ Medios y equipos telefónicos: Tipos y usos más habituales.
- ⇒ Componentes de la atención telefónica: Voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros.
- ⇒ Protocolos de tratamiento adecuados.
- ⇒ Modelos básicos de comunicación telefónica y telemática: Barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- ⇒ Recogida y transmisión de mensajes telefónicos y telemáticos.

4. Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales

- ⇒ Características e identificación.
-

- ⇒ Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo. Conflictos relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones.
- ⇒ Control emocional: Comportamientos y señales básicas.
- ⇒ Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos. El conflicto como oportunidad de cambio.

3.2.Contenidos adicionales

Se estima conveniente la introducción de los siguientes contenidos para facilitar el aprendizaje de los contenidos curriculares:

- ⇒ Técnicas mecanográficas
- ⇒ Técnicas de corrección
- ⇒ Procesador de textos: funciones básicas

3.3.Secuenciación y temporalización de contenidos

Primera evaluación:

- ⇒ **Técnicas mecanográficas I (Libro de texto: Ud.1)**
- ⇒ Composición y estructura del teclado
- ⇒ Normativa de riesgos laborales y ambientales
- ⇒ Bloque numérico
- ⇒ El teclado alfanumérico: desarrollo de agilidad en el posicionamiento por filas:
 - Fila normal
 - Fila inferior
 - Fila dominante

- ✚ **Técnicas de corrección I: (Libro de texto: Ud.6)**
 - ⇒ Reglas ortográficas

- ✚ **Comunicación socio-profesional presencial, telefónica y telemática**

(Libro de texto: Ud.4)

- ⇒ La comunicación oral: Técnicas básicas de comunicación oral y habilidades sociales.
- ⇒ Criterios de calidad en el tratamiento de la información al cliente, proveedor o interlocutor.
- ⇒ Comunicaciones en oficinas y organizaciones públicas y privadas: Identificación, transmisión y/o recepción y despedida.
- ⇒ Comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial: Habilidades, signos y señales.

⇒ Fórmulas básicas de escucha activa en la comprobación y comparación de comunicaciones.

(Libro de texto: Ud.5)

- ⇒ Proceso de comunicación telefónica y telemática: La expresión verbal y no verbal, partes intervinientes.
- ⇒ Medios y equipos telefónicos: Tipos y usos más habituales.
- ⇒ Componentes de la atención telefónica: Voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros.
- ⇒ Protocolos de tratamiento adecuados.
- ⇒ Modelos básicos de comunicación telefónica y telemática: Barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- ⇒ Recogida y transmisión de mensajes telefónicos y telemáticos.

Segunda evaluación:

✚ **Técnicas mecanográficas II (Libro de texto: Ud.1)**

- ⇒ Desarrollo de destrezas: aprendizaje

✚ **Técnicas de corrección II (Libro de texto: Ud.6)**

- ⇒ Uso de los signos de puntuación
- ⇒ La acentuación

✚ **Procesador de textos: funciones básicas (Libro de texto: Ud.2)**

- ⇒ El área de trabajo
- ⇒ Vistas, marcas y zoom
- ⇒ Cinta de opciones
- ⇒ Regla
- ⇒ Formato del documento
- ⇒ Escribir y editar
- ⇒ Numeración y viñetas
- ⇒ Imágenes y gráficos
- ⇒ Tablas
- ⇒ Ortografía y gramática
- ⇒ Guardar archivo

✚ **Proceso de comunicación efectiva en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información (Libro de texto: Ud.4)**

- ⇒ Estructura organizativa empresarial: Horizontal, vertical y transversal.
- ⇒ Flujos de comunicación: Elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- ⇒ Pautas de comunicación e imagen corporativa.
- ⇒ Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: El feed-back y la escucha efectiva. Actitudes, comportamientos y señales de escucha.

- ⇒ Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia de la actividad profesional desarrollada.
- ⇒ Identificación de dificultades/barreras y soluciones para la comunicación en la realización de actividades de recepción y transmisión de información.
- ⇒ Utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo.

✚ **Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales (Libro de texto: Ud.4)**

- ⇒ Características e identificación.
- ⇒ Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo. Conflictos relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones.
- ⇒ Control emocional: Comportamientos y señales básicas.
- ⇒ Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos. El conflicto como oportunidad de cambio.

Tercera evaluación:

✚ **Técnicas mecanográficas III (Libro de texto: Ud.1)**

- ⇒ Desarrollo de destrezas: velocidad

✚ **Técnicas de corrección III (Libro de texto: Ud.6)**

- ⇒ La división de palabras: guionado
- ⇒ Abreviaturas y siglas

✚ **Elaboración de comunicaciones escritas breves (Libro de texto: Ud.3)**

- ⇒ Documentos de información interna: Avisos, rótulos, otros. Características.
- ⇒ Redacción de textos y mensajes breves: Lenguajes y elementos lingüísticos, normas ortográficas.
- ⇒ Selección de tipologías de letras y texto para mensajes breves: Tipología, fuentes, trazado.
- ⇒ Rotulación de textos y letras: Modelos estándar de papel, instrumentos de rotulación, técnicas básicas.
- ⇒ Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.

4. METODOLOGÍA

4.1.Principios metodológicos

De acuerdo con lo establecido en la *Orden de 19 de mayo de 2008, de la Conselleria de Educación, por la que se regulan los programas de cualificación profesional inicial en la Comunidad Valenciana*, el proceso de enseñanza aprendizaje se organizará en torno a un **plan personalizado de formación**, adaptado a las necesidades e intereses de cada alumno y diseñado a partir de las necesidades básicas que presente al inicio del

programa. Será dirigido por el departamento de orientación o por quien ejerza sus funciones, redactado por el tutor o tutora a propuesta de equipo educativo, a partir de los datos reflejados en el informe psicopedagógico y de los proporcionados por el propio alumno, su familia o, en su caso, tutores legales.

Dicho plan contemplará, al menos:

- a. Las competencias básicas que necesita desarrollar cada alumno prioritariamente para obtener el certificado correspondiente, en relación con las contempladas en los módulos formativos obligatorios del programa.
- b. Orientaciones para la mejora de su empleabilidad y formación en centros de trabajo.

La metodología empleada en los programas de cualificación profesional inicial responderá a los siguientes principios:

- a. Individualización. Supone la personalización de los aprendizajes de acuerdo con el plan personalizado de formación.
- b. Diversificación. Permite la consideración de los niveles, estilos de aprendizaje e intereses del alumnado con el fin de que se implique activamente en su propio proceso formativo. Para ello se favorecerán actividades diferenciadas que permitan el trabajo autónomo, así como los agrupamientos flexibles donde se estimule la colaboración, la ayuda mutua y el aprendizaje cooperativo.
- c. Globalización. La enseñanza y aprendizaje de los módulos formativos generales tendrá un carácter globalizador. Sus contenidos se estructurarán progresivamente, desde lo más instrumental y sencillo hacia lo más técnico y complicado, y siempre en estrecha relación con los módulos específicos que constituirán el eje integrador y motivador de todo el proceso.
- d. Confianza y participación. La finalidad madurativa de los programas, en cualquiera de sus modalidades, pretende promover el desarrollo positivo de los jóvenes. Para ello, el equipo docente favorecerá un clima de confianza y ayuda en el que cada alumno, partiendo de su situación real, pueda, como fruto de una decisión y compromiso personal, formular un proyecto de mejora. La participación del alumnado en todo el proceso es decisiva y comienza con su compromiso de iniciar, voluntariamente, el programa, y debe mantenerse estimulándole a asumir metas concretas a lo largo del curso.

Estos principios metodológicos pueden concretarse en los llamados proyectos integrados de trabajo como estrategia metodológica cuyo eje central es la resolución de problemas vinculados a la cualificación o cualificaciones elegidas, y que requieren, para su resolución, la intervención conjunta del resto de módulos.

4.2. Actividades de enseñanza-aprendizaje

Las actividades de enseñanza-aprendizaje se dividirán en actividades de introducción-motivación, actividades de desarrollo y actividades de refuerzo.

-
- ⇒ Actividades del libro de texto
 - ⇒ Programa de operatoria de teclados: Mecasoft
 - ⇒ Actividades adicionales, en caso de ser necesarias.

4.3. Materiales y recursos didácticos

- ⇒ Libro de texto: Operaciones básicas de comunicación. Ed. Paraninfo.
- ⇒ Material didáctico adicional facilitado por la profesora.
- ⇒ Cuaderno del alumno: hojas sin líneas ni cuadros.
- ⇒ Aula de teoría y aula de informática.
- ⇒ Programa de operatoria de teclados: Mecasoft
- ⇒ Proyector
- ⇒ Aula virtual (moodle)

4.4. Actividades extraescolares

Se propondrá la realización de las siguientes actividades extraescolares, así como cualquier actividad organizada por el Centro relacionada con los contenidos del módulo profesional:

- ⇒ Visita a una Oficina de Correos
- ⇒ Visita al Ayuntamiento de Alicante/ San Vicente
- ⇒ Visita a la Diputación de Alicante
- ⇒ Viaje a Madrid, visita a:
 - ✓ Congreso de los Diputados
 - ✓ Tribunal Supremo
 - ✓ Tribunal Constitucional
 - ✓ Banco de España
- ⇒ Oficina Municipal Atención al Consumidor (OMIC)
- ⇒ Actividades y jornadas organizadas por la Cámara de Comercio de Alicante.
- ⇒ Actividades y jornadas organizadas por el CEEI
- ⇒ Actividades organizadas por la Cruz Roja de Alicante
- ⇒ Visita a la OAMI
- ⇒ Visita guiada a la Cruz Roja de Alicante

5. EVALUACIÓN

5.1. Procedimientos

De acuerdo con el artículo 17 de la *Orden de 19 de mayo de 2008, de la Conselleria de Educación, por la que se regulan los programas de cualificación profesional inicial en la Comunidad Valenciana*:

1. La evaluación de los alumnos que participen en los programas de cualificación profesional inicial será continua, formativa e integradora y se hará tomando como referencia los objetivos establecidos por el equipo educativo en las concreciones curriculares de cada uno de los ámbitos y módulos, así como el grado de madurez alcanzado en relación con los objetivos generales del programa de cualificación profesional inicial.
2. Se hará una evaluación inicial en la que se estudie el nivel de acceso del alumnado en cuanto a actitudes, capacidades y conocimientos básicos, de forma que el proceso de enseñanza y aprendizaje pueda adquirir el carácter individualizado que estos programas requieren. En esta evaluación inicial se reflejarán los resultados de la evaluación psicopedagógica que el alumnado haya realizado antes de iniciar el programa.
3. Durante el desarrollo del programa, se realizará el seguimiento y evaluación de los componentes formativos impartidos, dejando constancia por escrito de los resultados en las reuniones que el equipo educativo mantenga periódicamente con este fin y que serán coordinadas por la **tutora**. Habrá al menos tres sesiones de evaluación durante cada uno de los cursos que dure el programa.
4. El proceso de evaluación quedará reflejado en el expediente académico de cada alumno.
5. La evaluación final será responsabilidad de todo el equipo educativo y la superación del programa de cualificación profesional inicial exigirá la evaluación positiva en todos y cada uno de los módulos obligatorios que componen el programa.
6. Aquellos alumnos que no superen alguno de los módulos en la evaluación final de junio tendrán una convocatoria extraordinaria en septiembre.
7. La evaluación de los componentes formativos que constituyen el programa se expresará en los siguientes términos:
 - ⇒ Insuficiente (IN): 1,2,3 ó 4
 - ⇒ Suficiente (SU): 5
 - ⇒ Bien (BI): 6
 - ⇒ Notable (NT): 7 u 8
 - ⇒ Sobresaliente (SB): 9 ó 10

5.2. Criterios de calificación

Los criterios de calificación a aplicar serán los siguientes:

Ponderaciones:

- ✓ 70% Prueba final de evaluación
- ✓ 30% Pruebas parciales y presentación de trabajos y actividades.

✚ En las **pruebas escritas**:

- ✓ Cada falta de ortografía restará 0,1 puntos de la nota final de la prueba, hasta un máximo de 1 punto.
- ✓ La inadecuada presentación (márgenes, limpieza del documento,...) restará hasta 0,5 puntos en cada prueba escrita.

✚ **Faltas de asistencia**:

- ✓ Cada falta de asistencia no justificada restará 0,1 puntos de la nota final de la evaluación (máximo 24 faltas injustificadas).
- ✓ Las faltas de asistencia a pruebas escritas deberán ser justificadas adecuadamente mediante el correspondiente certificado para poder ser realizadas en un momento posterior.
- ✓ De acuerdo con lo establecido en el RRI, las faltas se justificarán en los 3 días siguientes a la reincorporación del alumno.

✚ **Presentación de actividades y trabajos**:

Las actividades deberán presentarse en la fecha indicada por la profesora, no con posterioridad. La presentación con posterioridad se calificará como no presentado, independientemente de se recoja para su corrección.

En casos excepcionales, las actividades presentadas fuera de plazo se evaluarán, con la correspondiente penalización por presentación fuera de plazo.

5.3. Criterios de recuperación

El alumno que no obtenga una calificación igual o superior a 5 podrá recuperar la evaluación en **junio**. La recuperación tendrá dos partes:

- ✚ Prueba escrita sobre contenidos teóricos.
- ✚ Presentación, con anterioridad a la realización de la prueba escrita, de todos los ejercicios realizados en clase en la correspondiente evaluación.

El alumno que no obtenga una calificación igual o superior a 5 en la convocatoria ordinaria, podrá recuperar la evaluación en la convocatoria extraordinaria de **septiembre**. La recuperación tendrá dos partes:

- ✚ Prueba escrita sobre contenidos teóricos.
- ✚ Presentación, con anterioridad a la realización de la prueba escrita, de todos los ejercicios recogidos en el **programa de recuperación** facilitado por la profesora en el mes de junio.

La **calificación máxima** que se podrá obtener en las recuperaciones de junio y septiembre es de 6.

6. EDUCACIÓN EN VALORES (Temas transversales)

El desarrollo de actitudes y hábitos en los alumnos se hará tomando en consideración un conjunto de temas relacionados con los diferentes aspectos generales o particulares de su vida personal y social. Estos temas, denominados temas transversales, son temas que sin pertenecer a un módulo concreto, están presentes de manera global en los objetivos generales, integrándose en los contenidos de diferentes módulos. Para el módulo formativo de **Operaciones básicas de comunicación** los temas transversales que adquieren una mayor significación son: la educación moral y cívica, la educación para la igualdad de oportunidades entre sexos y la educación para la salud.

Se hará especial hincapié en que el alumno adquiera una actitud no sexista en la empresa, para ello será necesario que dicha actitud se aprenda y desarrolle en el propio centro.

El alumno ha de ser capaz de mantener una actitud de diálogo, solidaridad y de buena convivencia con los compañeros, profesores y el resto de personal del centro educativo. Así como cuidar los recursos que utiliza (instalaciones, equipos, biblioteca,...) evitando costes innecesarios y perjuicios medioambientales.

La seguridad y salud laboral es un componente inseparable del trabajo. Centraremos esfuerzos para que el alumno conozca y adquiera hábitos saludables en su puesto de trabajo, encontrándose entre ellos los hábitos posturales y ergonómicos adecuados a la tarea que van a desarrollar en su puesto de trabajo, principalmente en oficinas.

7. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Se estará a lo dispuesto en la **Orden de 14 de marzo de 2005**, de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, por la que se regula la atención al alumnado con necesidades educativas especiales escolarizado en centros que imparten educación secundaria.

8. PROGRAMA DE FOMENTO DE LA LECTURA

Se actuará de acuerdo con las directrices del Programa de Fomento de la Lectura implementado en el centro.

9. NORMATIVA

⇒ Orden de 19 de mayo de 2008, de la Conselleria de Educación, por la que se regulan los **programas de cualificación profesional inicial en la Comunidad Valenciana**.

-
- ⇒ Resolución de 14 de junio de 2010, de la Dirección General de Evaluación, Innovación y Calidad Educativa y de la Formación Profesional, del director general de Ordenación y Centros Docentes y del director general de Personal, por la que se dictan **instrucciones** para la organización y funcionamiento de los Programas de Cualificación Profesional Inicial en todas sus modalidades y tipos de entidad o centro docente promotor, para el **curso 2011-12**.
 - ⇒ 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 de la Familia profesional de Administración y Gestión**.
 - ⇒ **Orden de 14 de marzo de 2005**, de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, por la que se regula la atención al alumnado con necesidades educativas especiales escolarizado en centros que imparten educación secundaria.
 - ⇒ **Real Decreto 1147/2011**, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional en el sistema educativo.
-