

# PROGRAMACIÓN

---

DEPARTAMENTO Administrativo

MATERIA

**Comunicación, Archivo y operatoria de teclados**

Denominación del Centro Educativo: **IES Pedro de Tolosa**  
Población/Provincia: **San Martín de Valdeiglesias**  
Curso académico: **2010/2011**

Profesor/es de la asignatura: M<sup>a</sup> BELÉN HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ  
Mes/año: octubre de 2010

## INDICE

1. OBJETIVOS GENERALES.....	3
2. CONTENIDOS GENERALES .....	4
3. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN POR BLOQUES .....	5
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	9
5. METODOLOGÍA DIDÁCTICA.....	10
6. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN .....	11
7. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN .....	14
8. SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES.....	15
9. SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE LA MATERIA PENDIENTE .....	16
10. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN, PROFUNDIZACIONES Y REFUERZOS .....	17
11. DESDOBLES, AGRUPACIONES FLEXIBLES .....	18
12. ADAPTACIONES CURRICULARES .....	19
13. MATERIALES, TEXTOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS.....	20
14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.....	19
15. OTROS .....	20

## **1. Objetivos generales**

1. Analizar los canales y medios de comunicación en función de la estructura de la empresa.
2. Aplicar procedimientos de recepción, registro, archivo y transmisión de información en función de la naturaleza de la información.
3. Utilizar con destreza los medios y equipos de oficina en la elaboración y transmisión de documentación.
4. Evaluar la importancia de la seguridad en la conservación y de la confidencialidad en el acceso a la información y documentación en la empresa.

## **2. Contenidos Generales**

Los contenidos se han distribuido en 4 bloques, cada uno de los cuales consta de uno o varios temas:

- Bloque I: EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN
- Bloque II: COMUNICACIONES ORALES Y ESCRITAS
- Bloque III: TRATAMIENTO DE LOS COMUNICADOS Y ARCHIVO
- Bloque IV: OPERATORIA DE TECLADOS

### **Bloque I: La empresa y su Organización**

#### **TEMA 1: LA EMPRESA**

1. El empresario.
2. Concepto de empresa.
  - a) Fines de la empresa.
  - b) Funciones de la empresa
  - c) Elementos de la empresa
  - d) Clases de empresa.
3. La organización en la empresa.
  - a) Principios de organización.
  - b) Organigramas.
4. Departamentos y áreas funcionales.
  - a) Funciones de los departamentos.
  - b) Departamentos tipo
  - c) Relación interdepartamental

### **Bloque II: Comunicaciones orales y escritas**

#### **TEMA 2: LA COMUNICACIÓN ORAL**

1. Principios básicos en las comunicaciones orales.
2. Elementos del lenguaje no verbal.
3. Escuchar activamente.
4. Clases de comunicación oral.
5. Las comunicaciones orales dentro del ámbito en la empresa.
6. El Teléfono y su uso.
7. Normas a seguir en las conversaciones telefónicas de empresa.

#### **TEMA 3: LA COMUNICACIÓN ESCRITA**

1. La comunicación escrita en la empresa.
2. Características principales de la correspondencia comercial.
3. Elementos utilizados en la correspondencia comercial.
4. Partes de la carta comercial.
5. Abreviaturas, siglas y acrónimos.

#### **TEMA 4: TIPOS DE CARTAS COMERCIALES**

1. Cartas relacionadas con el proceso de compra.
2. Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones.
3. Cartas relacionadas con el proceso de cobro.
4. Carta circular.
5. Cartas de oferta y venta por correo.

**TEMA 5: COMUNICACIONES FORMALES**

1. El Certificado.
2. La Declaración Jurada.
3. El Saluda.

**TEMA 6: OTRAS COMUNICACIONES ESCRITAS**

1. Las comunicaciones internas de carácter breve.
2. Los informes en la empresa.
3. La memoria.
4. Convocatorias.

**TEMA 7: LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS**

1. Oficio.
2. Notificación.
3. Solicitud.

**Bloque III: Tratamiento de los Comunicados y Archivo****TEMA 8: EL CIRCUITO INTERNO DE LA CORRESPONDENCIA**

1. Recepción del correo.
2. Salida de la correspondencia.
3. Circulación interna del correo
4. Servicios prestados a las empresas en los circuitos de mensajería.

**TEMA 9. SISTEMAS DE ORDENACIÓN Y CLASIFICACIÓN**

1. Clasificación alfabética.
2. Clasificación geográfica.
3. Clasificación por materias.
4. Clasificación cronológica.
5. Clasificación decimal.
6. Clasificación decimal universal.
7. Normas de clasificación.
8. Ventajas e inconvenientes de los distintos sistemas de clasificación.

**TEMA 10: EL ARCHIVO**

1. Necesidad de conservar la documentación.
2. Concepto de archivo.
3. Archivo de documentos: captación, elaboración de datos y custodia.
4. Clases de archivos.
5. Organización del archivo.
6. Sistema de archivo.
7. Funcionamiento habitual del archivo y normas prácticas de utilización.
8. Control del archivo.
9. Confidencialidad de la información y de la documentación.
10. Ficheros.
11. Purga o destrucción de la documentación.

## **Bloque IV: Operatoria de teclados.**

### **A) CONCEPTOS**

#### **1. Teclado estándar y teclado extendido.**

- Teclado Qwerty.
- Teclado numérico.
- Teclas de función.
- Teclas de movimiento del cursor.

#### **2. Destrezas en la operatoria de teclados:**

- Postura adecuada.
- Posición de los dedos por filas.
- Corrección de errores.
- Elaboración de textos y documentos.

#### **3. Velocidad.**

### **3. Secuenciación y Temporalización por Bloques**

La secuenciación de las unidades de trabajo está realizada según el proceso de aprendizaje que requiere esta materia. Se trata de que los alumnos adquieran las nuevas competencias que supone el módulo mediante la gradación de los contenidos. Así pues, los contenidos se exponen según la normativa oficial. Definimos también las unidades asignadas a cada evaluación y el número de horas previsto para cada una de esas unidades. Repartimos las unidades en 30 semanas, pues deben quedar en total aproximadamente dos semanas para exámenes y recuperaciones.

1.ª EVALUACIÓN: 10 semanas, 24 h., unidades 1 a 4 (parte)

2.ª EVALUACIÓN: 11 semanas, 25 h., unidades 4 (parte) a 7

3.ª EVALUACIÓN: 9 semanas, 25 h., unidades 8 a 10

COMO UNIDAD PARA TODO EL CURSO: OPERATORIA DE TECLADOS.(Se practicará a lo largo de todo el curso, 80 horas aprox.) siendo el total horas a la semana 3.

Se pretende que el alumnado consiga el dominio del teclado, tanto de máquinas de escribir como de ordenador. Este aprendizaje se centra en lograr el uso correcto del teclado, fijando una buena base, de manera que sean capaces de realizar trabajos de calidad y facilite un progresivo aumento de velocidad, que debe aproximarse a las 200 pulsaciones por minuto.

Complementará a otras unidades que requieran la confección de escritos con máquina u ordenador.

#### **UNIDAD DE TRABAJO 1: LA EMPRESA**

En esta primera unidad de trabajo los alumnos conocerán los elementos organizativos de la empresa, los diferentes tipos de empresas y sus funciones. Asimismo, al finalizar la unidad serán capaces de discriminar las formas de comunicación en la empresa y las funciones de esos tipos de comunicación.

#### **UNIDAD DE TRABAJO 2: LA COMUNICACIÓN ORAL.**

Con esta unidad de trabajo se pretende que los alumnos sean capaces de conocer las principales características del lenguaje oral para poder utilizarlas y aplicarlas al ámbito de la empresa.

La importancia del teléfono en la empresa. Atención telefónica. Reglas para mantener una conversación telefónica. Tipos de llamadas telefónicas. Las

comunicaciones telefónicas. Sistemas de comunicación telefónica en la empresa. Búsqueda de información telefónica.

Al finalizar la unidad, serán capaces de utilizar diferentes técnicas de expresión oral, aplicar recursos no verbales en la comunicación oral, saber escuchar con corrección, planificar y expresar un discurso oral, así como discriminar distintas formas de comunicación oral y ser capaces de expresarse oralmente mediante las mismas. Asimismo serán capaces de efectuar y atender llamadas con el rigor y la precisión necesarios del ámbito laboral empresarial, discriminar los distintos tipos de llamadas y buscar la información telefónica que precisen para una determinada comunicación

### **UNIDAD DE TRABAJO 3: LA COMUNICACIÓN ESCRITA.**

Se trata de que en esta unidad el alumno conozca las características principales del lenguaje comercial y aprenda a utilizar los recursos propios de este tipo de lenguaje en la expresión escrita, principalmente en documentos de carácter empresarial. Para ello, es fundamental el conocimiento y uso correcto de los objetivos y principios de la redacción comercial, de las principales normas de carácter sintáctico y gramatical, así como de los signos de puntuación, siglas y acrónimos. También aprenderá la importancia de una carta comercial y los objetivos de ésta. También podrá diferenciar las partes de una carta comercial, así como el contenido que debe contener cada parte.

Al finalizar la unidad, el alumno será capaz de redactar un texto empresarial correctamente, previamente planificado, aplicando para la redacción del mismo las características del lenguaje escrito. Asimismo, podrá discriminar las incorrecciones de un texto de estas características y determinar a qué se deben dichas incorrecciones (si son sintácticas, ortográficas, de concordancia, etc.) y no encontrará ninguna dificultad para redactar correctamente un texto incorrecto. Deberá ser capaz de escribir una carta comercial, pues habrá aprendido a estructurar sus distintas partes, a distribuir su contenido y a presentarla de manera adecuada. Asimismo, conocerá y empleará los elementos de correspondencia necesarios para la carta en cuestión.

### **UNIDAD DE TRABAJO 4: TIPOS DE CARTAS COMERCIALES.**

Durante esta unidad de trabajo, el alumno conocerá los diferentes tipos de cartas comerciales que existen, sus características y estructura, y aprenderá a escribirlas y a distinguirlas según las funciones de éstas y las necesidades de la comunicación en cada caso. Del mismo modo, discriminará la carta circular de otras cartas comerciales por su función, contenido y estructura, y aprenderá a escribirla.

Terminada la unidad, el alumno podrá redactar sin problema cualquier tipo de carta comercial de las estudiadas en la unidad, así como clasificarlas en función de su contenido, estructura y función.



### **UNIDAD DE TRABAJO 5: COMUNICACIONES FORMALES**

Durante esta unidad de trabajo, el alumno conocerá los diferentes tipos de comunicaciones formales que existen, sus características y estructura, así como las normas de redacción de cada uno.

Terminada la unidad, el alumno podrá redactar sin problema cualquiera de ellos.

### **UNIDAD DE TRABAJO 6: OTRAS COMUNICACIONES ESCRITAS**

El alumno conocerá las normas de redacción, contenido y esquema que deben reunir las comunicaciones breves. Identificará las características y diferencias entre ellos.

Terminada la unidad, el alumno podrá redactar sin problema cualquiera de ellos.

### **UNIDAD DE TRABAJO 7: LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS**

En esta unidad aprenderá que documentos utiliza la administración para comunicarse, así como los que deben utilizar los ciudadanos para dirigirse a la administración.

Terminada la unidad, el alumno podrá redactar sin problema cualquiera de ellos.

### **UNIDAD DE TRABAJO 8: EL CIRCUITO INTERNO DE LA CORRESPONDENCIA.**

Aprenderá a utilizar criterios objetivos a la hora de seleccionar y abrir la correspondencia, a seleccionar el canal o servicio más apropiado para enviarla, a utilizar y usar de forma correcta los libros de registro. Manejará y cumplimentará de forma correcta los distintos impresos del servicio de correos.

### **UNIDAD DE TRABAJO 9: SISTEMAS DE ORDENACIÓN Y CLASIFICACIÓN**

Comprenderá la utilidad y necesidad de ordenar y clasificar la documentación empresarial. Conocerá el funcionamiento de los sistemas de clasificación. Utilizará de forma correcta cada uno de éstos sistemas.

### **UNIDAD DE TRABAJO 10: EL ARCHIVO.**

Sabrán porque es necesario conservar la documentación. Conocerán la organización de los archivos. Dominarán los trabajos con fichas y ficheros.

## **4. Criterios de Evaluación**

- Saber el concepto de empresa e identificar los elementos que la componen.
- Diferenciar los distintos tipos de empresas existentes, dependiendo del sector al que pertenezcan, su tamaño y su forma jurídica.
- Distinguir entre empresario y empresa.
- Interpretar la estructura funcional y organizativa de empresas tipo, así como ser capaz de analizar e interpretar organigramas empresariales.
- Representar gráficamente la organización de una empresa haciendo uso del organigrama.
- Analizar la importancia de la comunicación en la empresa.
- Identificar las comunicaciones más frecuentes en la empresa.
- Distinguir las distintas partes que componen una carta comercial.
- Diferenciar y redactar los distintos tipos de cartas comerciales.
- Distinguir y redactar las distintas comunicaciones de carácter formal existentes: declaraciones, certificados, actas, saludas, ..
- Explicar los tipos y el funcionamiento de la correspondencia en las empresas.
- Explicar el tratamiento de la correspondencia en las empresas.
- Complimentar impresos y documentos del servicio de correos.
- Discriminar y explicar los sistemas de ordenación y clasificación documental más relevantes.
- Justificar la necesidad de establecer criterios de seguridad, conservación y acceso a la información.
- Identificar las normas que regulan la conservación de documentos e información.
- Diferenciar los sistemas de ordenación y clasificación documental más relevantes.
- Ser capaces de ordenar, registrar y archivar la documentación creada en la empresa.
- Aplicar las técnicas de clasificación, registro y archivo de la información más idóneas según el documento.
- Escribir un documento a máquina (ordenador) con la rapidez y precisión requerida, con una expresión correcta y sin errores.
- Adecuar el modo de expresión y las características formales del lenguaje oral o escrito al documento a elaborar, en función de las características del mismo.

- Ser capaz de escribir con una velocidad final de 200 pulsaciones por minuto, con un porcentaje de errores inferior a un 1%, en pruebas de 5 minutos.

#### **4.1. MÍNIMOS EXIGIBLES**

Los alumnos deberán ser capaces de:

- Diferenciar los distintos tipos de empresas existentes, dependiendo del sector al que pertenezcan, su tamaño y su forma jurídica.
- Distinguir entre empresario y empresa.
- Interpretar la estructura funcional y organizativa de empresas tipo, así como ser capaz de analizar e interpretar organigramas empresariales.
- Distinguir las distintas partes que componen una carta comercial y redactarlas utilizando el vocabulario adecuado.
- Distinguir y redactar las distintas comunicaciones de carácter formal existentes: declaraciones, certificados, actas, saludas, ..
- Ser capaces de ordenar, registrar y archivar la documentación creada en la empresa.
- Diferenciar los sistemas de ordenación y clasificación documental más relevantes.
- Identificar las normas que regulan la conservación de documentos e información.
- Ser capaz de escribir con una velocidad final de 150 pulsaciones por minuto, con un porcentaje de errores inferior a un 1%, en pruebas de 5 minutos.

## **5. Metodología didáctica**

Para facilitar el aprendizaje significativo de los contenidos, se puede partir de las ideas o conceptos previos que los alumnos tengan sobre el tema en cuestión. Resulta fundamental para ello el intercambio de preguntas y respuestas sobre los conocimientos que tengan, así como el coloquio en clase previo a la presentación de los contenidos propiamente dicha.

Después de cada presentación de contenidos deben realizarse actividades que posibiliten la consolidación de los mismos. Las actividades pueden ser de varios tipos:

- De tipo descriptivo, orales y escritas: permitirán a los alumnos afianzar su expresión oral y escrita.
- De detección de errores: obligan a analizar exhaustivamente y requieren el conocimiento de la unidad.
- De creación: a partir de los conceptos aprendidos en la unidad, los alumnos deben ser capaces de crear o elaborar un documento similar a los estudiados.
- De autoevaluación: para comprobar la adquisición de un concepto o conceptos determinados.
- De ordenación de pasos o secuencias: permiten adquirir una idea clara sobre la estructura y secuenciación de pasos a realizar para una determinada operación o proceso.

La realización de estas actividades permitirá a los alumnos desarrollar diferentes estrategias y capacidades que ayudan para el aprendizaje de esta materia. Del mismo modo, facilitan al profesor la labor de detección y grado de comprensión de los conocimientos adquiridos por parte de los alumnos para valorar si debe seguir adelante con la presentación y explicación de conceptos o si, por el contrario, merece la pena reforzar algún concepto determinado antes de dar por terminada una unidad.

## **6. Procedimientos de Evaluación**

El profesor debe llevar controlado el trabajo de cada alumno para valorar, analizar y calificar. Debe tenerse en cuenta a la hora de calificar, además de los exámenes y trabajos recogidos durante el trimestre, la labor diaria del alumno: trabajo realizado en casa, intervenciones en clase, muestras de interés por la asignatura, actitudes y valores positivos, etc. y la asistencia. La evaluación continua permite valorar el esfuerzo diario del alumno en relación con la materia.

En los exámenes de evaluación, se intentará poner preguntas de tipo explicativo donde el alumno demuestre su madurez intelectual y su capacidad de abstracción conceptual mediante la expresión escrita a la hora de desarrollar un tema estudiado. Es recomendable, asimismo, incluir una parte práctica de actividades más concretas donde el alumno aplique contenidos aprendidos en las unidades estudiadas.

Las faltas de asistencia injustificadas que igualen o superen el 15% de las horas que componen el módulo supondrán la pérdida de la evaluación continua, lo que obligará al alumno a presentarse a una prueba extraordinaria y a la realización de todos los ejercicios escritos que se hayan propuesto en clase.

Esto no impide, además, la aplicación de la legislación vigente con respecto a las faltas de asistencia. (Ver Orden 2323/2003 de la Consejería de Educación, B.O.C.M. del 13 de mayo de 2003.

## **7. Criterios de Calificación**

Proponemos una calificación trimestral con la siguiente baremación:

- 80%: calificación de las pruebas de evaluación.
- 20%: trabajos en casa (corregidos por el profesor o expuestos en clase), actitudes positivas, como participación activa en clase, interés, buena disposición, etc. y asistencia.
- Por recomendación de la CCP y acuerdo en el departamento, se podrá descontar hasta 1 punto por faltas de ortografía.

La ponderación de la nota será la siguiente: el control de teclado supondrá el 20% de la nota de 2ª y 3ª evaluación, el otro 80% será la media de la nota del control escrito junto con la nota de las apreciaciones sobre el trabajo en clase y en casa; así como tener en cuenta la actitud, siendo requisito indispensable para aprobar el módulo, superar positivamente la parte de operatoria de teclados y la parte de comunicaciones.

Las pruebas de evaluación se puntuarán sobre 10, considerándose superada aquella prueba que obtenga un 4. Esta calificación será ponderada con el porcentaje expuesto anteriormente.

Para que los trabajos sean evaluados positivamente, el alumno deberá presentar **todas** las actividades solicitadas por el profesor/a.

La evaluación quedará superada, cuando la suma de ambas partes sea **como mínimo 5.**

**La nota final de curso será la media de las tres evaluaciones.**

## **8. Sistema de Recuperación de evaluaciones pendientes**

Cuando no se haya alcanzado una valoración suficiente en alguno de los criterios evaluados, se realizarán a lo largo de las unidades siguientes, actividades de repaso y recuperación para la superación de las deficiencias y de los fallos detectados.

Estas actividades pueden consistir según la naturaleza de los conceptos y conocimientos implicados en controles y pruebas, trabajos y ejercicios de repaso, informes, estudios y exposiciones.

Durante el **mes de junio**, se realizarán pruebas de recuperación sobre las unidades no superadas durante el curso.

Los alumnos que no superen la convocatoria ordinaria de junio, podrán presentarse a la **evaluación extraordinaria de septiembre**, pero en este caso deberán examinarse de todos los temas impartidos durante el curso, y presentar las actividades de recuperación que el profesor/a le asigne.

Si el alumno no supera los objetivos de la Operatoria de Teclados, se le realizaran pruebas a lo largo del curso; con el objetivo de que alcance las 150 p.p.m. En el caso de que no consiga el objetivo en la convocatoria ordinaria de junio, deberá presentarse a la de septiembre y entregar los trabajos de recuperación que el profesor/a le asigne.

## 9. **Sistema de Recuperación de la materia pendiente**

Lo mismo que en el apartado anterior.



## **10. Actividades de Recuperación, profundizaciones y refuerzos**

A medida que el profesor realiza la evaluación continua, irá presentando distintas actividades de recuperación para los alumnos con dificultades para el aprendizaje:

- Repetición de las pruebas objetivas no superadas tras un periodo de tiempo adecuado
- Repetición de trabajos no superados.
- Prueba final para aquellos que en algún bloque del módulo han tenido un rendimiento insuficiente.
- Actividades que refuerzan el cambio de actitud.
- Trabajos complementarios.

Todas ellas encaminadas a lograr que los alumnos alcancen los objetivos y contenidos mínimos, aprovechando su realización para favorecer los progresos reales de los alumnos, su nivel de autoestima, motivación e interés hacia la tarea de aula, su posterior crítica y reflexión, etc., de tal forma que les ayudemos a superar las dificultades.

Si la evaluación resultase negativa por cuestiones de comportamiento y actitud, sólo el cambio evidente por parte del alumno, conducirá a una recuperación positiva.

## **11. Desdobles, agrupaciones flexibles**

No se contemplan desdobles en el módulo, para el presente curso

## **12. Adaptaciones Curriculares**

Se tenderá a la creación de distintos niveles en la clase en cuanto a la adquisición de contenidos, intentando en la medida de lo posible el seguimiento individual y por grupos del alumnado.

No están previstas Adaptaciones Curriculares

### **13. Materiales, textos y recursos didácticos**

No existirá libro de texto, el profesor facilitará apuntes a lo largo del curso.

Como materiales didácticos se utilizarán aquellos asignados al aula y al ciclo formativo correspondiente: biblioteca de aula, ordenadores, aplicaciones informáticas (procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, etc.), Internet, retroproyector, etc.

Los temas transversales que se pueden tratar son la ética profesional, la responsabilidad en el trabajo, la convivencia o el compañerismo y la tolerancia.

## **14. Actividades complementarias y extraescolares**

En la medida de lo posible, se intentará que los alumnos hagan visitas a lugares de interés para recoger información y realizar determinadas actividades relacionadas con la materia

## **15. Otros**

La presente programación queda abierta a cuantas sugerencias y modificaciones sean pertinentes en la dinámica de diálogo que mantenga El profesor con los alumnos en aras de un mejor aprovechamiento.