



I.E.S. CIUDAD DE HÉRCULES
Chiclana de la Frontera

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA.
CURSO ACADÉMICO: 2024/2025.

FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión.

TÍTULO DEL CICLO FORMATIVO: 1º FPBE

NIVEL: Formación Profesional Básica Específica.

PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO: ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: 3005

Nº DE HORAS: 64

JEFA DE DEPARTAMENTO: INMACULADA DÍAZ GARCÍA

PROFESORA QUE IMPARTE EL MÓDULO: ANA I. PÉREZ
FERNÁNDEZ



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO
3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO
4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO
5. CONTENIDOS
6. METODOLOGÍA
7. EVALUACIÓN
8. RECUPERACIÓN
9. RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES
10. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD
11. PLAN DE LECTURA
12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES
13. PLAN FORMATIVO DE LA EMPRESA.
14. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La presente programación didáctica para el módulo de Tareas Administrativas Básicas, en el título de Formación Profesional Básica Específica en Servicios Administrativos, ha sido elaborada de acuerdo con la normativa vigente en materia de Formación Profesional Básica en España y Andalucía. A continuación, se detallan las disposiciones legales y reglamentarias que sustentan el desarrollo de este programa, estableciendo los principios, directrices y objetivos de la formación en este ciclo.

Normativa Nacional

- **Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio:** Regula la ordenación general de la Formación Profesional en el sistema educativo y establece el marco normativo para los títulos de Formación Profesional Básica.
- **Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre (LOMLOE):** Esta ley establece el marco general para el sistema educativo en España y regula la Formación Profesional Básica, proporcionando un contexto sobre el perfil y los derechos del alumno, incluyendo la atención a la diversidad y la inclusión.
- **Real Decreto 1529/2012:** Establece el título de formación profesional básica en la familia profesional de servicios administrativos y su currículo.
- **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero:** Regula los aspectos específicos de la Formación Profesional Básica, aprueba los títulos profesionales básicos y establece el currículo mínimo. Es especialmente relevante para definir los objetivos y resultados de aprendizaje del módulo, asegurando la coherencia en los títulos de Formación Profesional Básica, como el de Servicios Administrativos.

- **Orden ECD/65/2015, de 21 de enero:** Regula la evaluación y acreditación de las competencias adquiridas en Formación Profesional Básica, estableciendo los procedimientos que permiten al alumno validar las competencias profesionales alcanzadas durante su formación.
- **Ley 31/1995, de 8 de noviembre,** de Prevención de Riesgos Laborales: Regula las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, siendo importante integrar aspectos de esta normativa en contenidos sobre ergonomía y seguridad en el entorno administrativo

Normativa Autonómica en Andalucía

- **Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LEA)**** La LEA establece los principios y directrices de la educación en Andalucía, promoviendo la atención a la diversidad y el apoyo específico a un alumno con necesidades educativas. Esta ley es esencial para estructurar **la programación didáctica en FP Básica Específica.**
- **Decreto 111/2016, de 28 de junio:** Este decreto establece el currículo del título de formación profesional básica en la familia profesional de servicios administrativos en Andalucía. Define los módulos profesionales, sus objetivos, contenidos y criterios de evaluación.
- **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.
- **La Orden de 8 de noviembre de 2016,** de la Consejería de Educación de Andalucía, establece directrices para la ****atención a la diversidad del alumnado y las medidas de inclusión educativa****. Esta orden promueve estrategias y recursos para asegurar que el alumno con necesidades específicas reciba el apoyo adecuado, adaptando el currículo y los métodos de enseñanza para facilitar su aprendizaje y desarrollo personal.
- **Resolución de 26 de junio de 2024** Esta resolución establece las instrucciones organizativas y de funcionamiento para el curso académico

2024/2025 en Andalucía, proporcionando directrices adicionales para la implementación de los programas de FP Básica Específica.

- **DECRETO 135/2016, de 26 de julio**, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía. En él se crean los programas específicos 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.

Está dirigido a alumnado con necesidades educativas especiales que, debido a la falta de autonomía personal y social que les permite 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 del título Profesional Básico; y pueda alcanzar cualificaciones profesionales asociadas al perfil profesional del título.

Se pretende 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, para que puedan tener expectativas razonables de inserción laboral.

Por último, también atenderemos a las normas y directrices establecidas en el Plan de Centro, Proyecto Educativo de Centro(PEC) y Reglamento Orgánico de Funcionamiento de nuestro centro, el IES Ciudad de Hércules

.El título Profesional Básico en Servicios Administrativos se identifica con los siguientes elementos

Denominación	Título Profesional Básico en Servicios Administrativos
Nivel	Formación Profesional Básica
Duración	2000 horas
Familia Profesional	Administración y Gestión.
Referente europeo:	3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación). CINE

Las enseñanzas que conducen a la obtención del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos conforman un Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica Específica, constituido por objetivos generales y módulos profesionales.

El centro, denominado IES “Ciudad de Hércules”, está ubicado en la localidad de Chiclana de la Frontera, en la provincia de Cádiz.

El centro asume la diversidad del alumnado como un hecho y entiende que el alumnado tiene unas capacidades potenciales que desarrollar. Entendemos la evaluación como un elemento corrector en los procesos de aprendizajes en el que deben tener en cuenta los distintos aspectos humanos y materiales que inciden en el mismo. Constituye una prioridad educativa el desarrollo y fomento de actitudes positivas referentes a la salud individual y colectiva, al consumo y a la conservación del medio ambiente y la naturaleza.

2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

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.

2.1 Entorno socioeconómico

El centro I.E.S Ciudad de Hércules se encuentra ubicado en una localidad donde mayoritariamente existen PYMES y un gran número de empresarios autónomos. 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.

2.2 El centro

Este centro recibe cada curso escolar alrededor de 1000 alumnos/as, oferta enseñanza secundaria obligatoria (ESO), bachiller en distintas modalidades y los ciclos de formación profesional “Administración y Finanzas” de grado superior, “Gestión Administrativa” de grado medio y “Servicios Administrativos” de Formación profesional básica específica.

3.OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

Los objetivos generales de este ciclo módulo son los siguientes:

La formación del módulo se relaciona con el siguiente objetivo general del ciclo formativo :

i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.

Además se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y):

- s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO

RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.



- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa

RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida

RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas

RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo

5. Contenidos básicos del módulo

Secuenciación de contenidos y distribución temporal.

Hemos distribuido las unidades didácticas en 3 evaluaciones de la siguiente manera:

UNIDAD 1. Atención al cliente

- El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen
- Barreras y dificultades comunicativas
- Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal

UNIDAD 2. Venta de productos y servicios

- Actuación del vendedor profesional
- Exposición de cualidades de productos y servicios
- El vendedor: aptitudes, cualidades y funciones
- El proceso de venta: modelo de actuación. Relaciones con los clientes
- Técnicas de venta

UNIDAD 3. Información al cliente

- El cliente: tipología
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicios.
Fidelización del cliente
- Necesidades y gustos del cliente
- Objeciones de los clientes y su tratamiento
- Atención al cliente y nuevas tecnologías

UNIDAD 4. Tratamiento de reclamaciones

- Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias
- Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones
- La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España

RA	UNIDADES DIDÁCTICAS	EVALUACIÓN
RA1	UNIDAD 1: Atención al cliente	1ª
RA2	UNIDAD 2: Venta de Productos y Servicios	1ª
RA3	UNIDAD 3: Información al cliente	2ª
RA4	UNIDAD 4: Tratamiento de Reclamaciones	3ª

6. Metodología

La metodología didáctica en la Formación Profesional debe hacer hincapié en fomentar la capacidad de autoaprendizaje del alumnado. Por ello, se propone una metodología activa procurando que se participe en clase, de manera que la labor del docente quede relegada a un mero guía o tutor en el proceso de enseñanza aprendizaje. Los criterios pedagógicos con los que se desarrollarán los programas formativos de estos ciclos se adaptarán a las características específicas del alumnado, adoptando preferentemente una organización del currículo por proyectos de aprendizaje colaborativo desde una perspectiva aplicada, y fomentarán el desarrollo de habilidades sociales y emocionales, el trabajo en equipo y la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.

Se proporcionarán los apoyos necesarios para remover las barreras de aprendizaje, de acceso a la información y a la comunicación y garantizar la igualdad de oportunidades.

Principios metodológicos

Así pues, se propone una metodología, teniendo como base las actividades presentadas en nuestro manual, basada en los siguientes principios metodológicos:

- Se partirá siempre de la idea previa del alumnado para lograr un aprendizaje significativo, que proporcione el relacionar los conocimientos y experiencias vividas, con los nuevos contenidos del módulo.
- La elección de situaciones de aprendizaje sugerentes, atractivas y relevantes para el grupo (casos prácticos que simulen situaciones vividas o

experimentadas por el propio alumnado o análisis de noticias actuales en relación con el módulo).

- Utilización de técnicas que promuevan participativa activa del alumnado (realización y corrección de casos prácticos, presentaciones orales y trabajos de investigación individuales o grupales).
- Se aplicarán los principios de individualización y personalización en el desarrollo de la labor educativa, teniendo en cuenta la atención a la diversidad como elemento enriquecedor de esa labor. Se atenderán a los diferentes ritmos de aprendizaje de cada alumno, a través del planteamiento de actividades de refuerzo o ampliación.
- Para aplicar de una manera adecuada los criterios metodológicos, es fundamental crear en el aula un clima de respeto y escucha. El clima cordial y afectivo del aula condiciona todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ello, es esencial trabajar una relación de respeto, aceptación y reconocimiento entre profesor y alumnado. Por otro lado, es importante fomentar la confianza, motivación y participación entre el alumnado.
- Se potenciará la investigación y el uso de las TIC (proyecciones, cañón, vídeos, uso de internet, etc.). Para ello, consideramos como un instrumento metodológico de vital importancia la utilización para la exposición de los diferentes contenidos de las unidades del libro de las presentaciones multimedia facilitadas en los recursos del profesor de nuestro manual para cada unidad didáctica.

Estrategias metodológicas

Se proponen las siguientes estrategias metodológicas:

- **Estrategias expositivas.** Consistirán en presentar, de forma oral o escrita, los contenidos estructurados de forma clara y coherente, que conecten con los conocimientos de partida del alumnado.

Un posible riesgo que puede tener la utilización de estrategias expositivas es que el alumnado aprenda de forma memorística y repetitiva, por lo que es necesario cerciorarse de que los conocimientos adquiridos por los estudiantes se han integrado en su estructura de conocimientos, relacionándolos con los que ya conoce y siendo capaces de transferirlos y/o utilizarlos en diferentes situaciones.

Estas estrategias se pueden ver reforzadas con las presentaciones multimedia facilitadas al profesorado entre los recursos del libro y consideramos de gran importancia.

- **Estrategias de indagación.** Este tipo de estrategias requieren la utilización de técnicas de investigación por parte del alumnado, ofreciéndole un protagonismo mayor en la construcción del aprendizaje.

Los objetivos principales de las actividades basadas en la investigación y descubrimiento no suelen ser los aprendizajes conceptuales, sino que cumplen una función muy importante en la adquisición de procedimientos y de actitudes.

A través de las estrategias de indagación se posibilita el acercamiento del alumnado a situaciones reales, nuevas y/o problemáticas que le permitirán aplicar conocimientos ya adquiridos para la realización de nuevos aprendizajes, así como la posibilidad de ofrecer respuestas creativas a la solución de problemas. Todo ello contribuye, a su vez, a fomentar la autonomía en el trabajo de los alumnos y alumnas, así como a la creación de un clima de interrelaciones en el aula.

Existe una tipología variada de actividades o secuencias de acciones que pueden ser más o menos concretas o aplicables a situaciones diferentes. Entre las que se proponen los siguientes ejemplos:

- Realización de mapas conceptuales.
- Realización de ejercicios para asentar conceptos científicos en ocasiones difíciles de asimilar.
- Trabajos monográficos.

Sea cual sea la estrategia de enseñanza, las actividades se irán realizando en los distintos momentos del proceso de enseñanza y aprendizaje para:

- El diagnóstico de los conocimientos previos.
- La introducción y desarrollo de nuevos aprendizajes.
- La consolidación de las nuevas ideas y su contraste y relación con los conocimientos previos.

7. EVALUACIÓN

La evaluación permite recopilar la información sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje que el alumnado ha experimentado y las correcciones necesarias para que este sea mejorado en caso de ser necesario.

La evaluación del aprendizaje deberá efectuarse de forma continua, formativa e integradora y realizarse por ámbitos, módulos profesionales y proyecto, teniendo en cuenta la globalidad del ciclo.

La evaluación se realizará tomando como referencia los objetivos, expresados en resultados de aprendizaje, y los criterios de evaluación de cada uno de los módulos profesionales, así como los objetivos generales del ciclo formativo o curso de especialización.

- **Evaluación continua.** A lo largo del curso se realizan actividades y tareas relacionados con los CE para comprobar el grado de asimilación de estos y comprobar que, efectivamente, se está llevando a cabo una mejora continuada del proceso de aprendizaje.

El procedimiento consistirá en mantener un registro de las evidencias objetivas que cada alumno o alumno demostrará en el hecho de cumplir con las actividades individuales o colectivas, así como con trabajos que se soliciten y que demuestre que se ha alcanzado el grado de madurez.

- **Evaluación sumativa.** En el curso escolar se celebrarán tres evaluaciones parciales, por trimestre, en la que arrojarán calificaciones que serán el reflejo de los resultados obtenidos por el alumnado en las tareas o en las pruebas evaluables realizadas durante el periodo.
- **Evaluación final.** Se hará a la finalización del régimen ordinario de clase, es decir, en junio. En ella se podrá mejorar los resultados obtenidos quien así lo solicite, así como para recurrar los RA no superados en evaluación anteriores.

En la sesión de evaluación final se expedirá una calificación que será reflejo del resultado conseguido por al alumno/a en el módulo.

La calificación de los módulos profesionales estará en función de la consecución de los resultados de aprendizaje y será numérica, entre uno y diez, sin decimales.

En el caso de las formaciones cursadas en modalidad virtual, la evaluación final para cada uno de los módulos profesionales exigirá la superación de pruebas presenciales en centros del Sistema de Formación Profesional que garanticen el logro de los resultados de aprendizaje, y se armonizarán con los procesos de evaluación desarrollados a lo largo del curso, en los términos que las administraciones responsables en cada caso determinen.

b. Relación entre unidades didácticas, resultados de aprendizajes y criterios de evaluación.

U.D	Criterios de Evaluación	RA
UNIDAD 1: Atención al Cliente	a), b), c), d), e), f) g), h),i)	RA1
UNIDAD 2: Venta de productos y servicios	a), b), c), d), e), f) g), h)	RA2
UNIDAD 3: Información al cliente	a), b), c), d), e), f) g), h),	RA3
UNIDAD 4: Tratamiento de reclamaciones	a), b), c), d), e)	RA4

Criterios de evaluación comunes del departamento administrativo.

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)

Evaluación y promoción del alumnado de grado básico del curso escolar 2024-2025.

1. La evaluación del alumnado de primer y segundo curso de los ciclos formativos de grado básico de Formación Profesional se regulará por la Orden 30 de mayo de 2023 con las modificaciones introducidas por el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio. Para el primer curso será de aplicación en tanto no se oponga a lo dispuesto en el Real Decreto 659/2023 y en las presentes Instrucciones.

2. El seguimiento y evaluación de la fase de formación en empresa u organismo equiparado se realizará conforme el artículo 163 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, de manera que el tutor o tutora dual de la empresa u organismo equiparado valorará en términos de “superado” o “no superado” cada uno de los resultados de aprendizaje previstos durante la estancia de la persona en formación, y realizará una valoración cualitativa de la estancia formativa de la persona y sus competencias profesionales y para la empleabilidad.

3. El profesorado docente que imparta el ámbito profesional recogerá la valoración

sobre los resultados de aprendizaje de la formación en empresa u organismo equiparado y ajustará su evaluación, y posterior calificación, en función del informe de valoración de la estancia en la empresa u organismo equiparado.

- **Calificación de las evaluaciones parciales**

La calificación de las evaluaciones parciales se obtendrá de la media de las calificaciones obtenidas en los resultados de aprendizaje. Para aprobar las evaluaciones se deberá obtener una calificación igual o superior a cinco en todos los resultados de aprendizaje y por consiguiente superar a través de los distintos instrumentos de evaluación los resultados de aprendizajes fijados en dichas unidades didácticas.

- **Calificación en la evaluación final.**

La calificación final del módulo tendrá en cuenta el grado y nivel de consecución o adquisición de los resultados de aprendizaje, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados.

La calificación final será la media de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, teniendo presente la siguiente tabla, siempre que todos los Resultados de Aprendizajes tengan una calificación igual o superior a cinco.

Resultado de Aprendizaje RA	Unidades didácticas	Porcentaje de los RA
RA 1	UD 1	25%
RA 2	UD 2	25%
RA 3	UD 3	25%
RA 4	UD 4	25%

8. RECUPERACIÓN.

- **Sistema de recuperación de evaluaciones pendientes.**

Técnicas de Evaluación	Instrumentos de Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> ● Pruebas específicas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Prueba escrita de todos los resultados de aprendizajes.
<ul style="list-style-type: none"> ● Ejercicio Práctico 	<ul style="list-style-type: none"> ● Supuesto Práctico -Global
<ul style="list-style-type: none"> ● Observación Sistemática 	<ul style="list-style-type: none"> ● Rúbrica para actividades, supuestos prácticos y exposiciones.

9. RECURSOS Y MATERIALES

Los recursos van a ser el conjunto de elementos que elegidos de manera eficaz y reflexiva nos van a servir para realizar satisfactoriamente el conjunto de actividades que se van a ir desarrollando en nuestra programación docente.

En este punto disponemos tanto de los recursos que pertenecen al Centro Educativo, y que en calidad de préstamo se le pueden ceder al alumnado, como de los que pertenecen al Departamento y al Aula.

- Recursos didácticos materiales:
 - o Libro de texto de la editorial Paraninfo.
 - o Según el tema a tratar se recomendará el manejo de textos concretos, artículos o revistas científicas.
- Recursos audiovisuales:
 - o Televisión.
 - o Presentaciones multimedia PowerPoint facilitadas de cada unidad didáctica en los recursos del profesor de nuestro manual.
 - o Pantalla de proyección.
 - o Pizarra digital.
- Ambientales:
 - o Estructurales o propios del ámbito escolar: aulas de informática, audiovisuales, aulas de talleres, biblioteca.
- Recursos didácticos:
 - o Cuaderno del profesor, manuales de distintas editoriales del módulo Preparación de Pedidos y Venta de Productos, apuntes del profesor,

noticias emitidas por los medios de comunicación, páginas web de consultas. b. Recursos del alumnado:

- o Cuaderno o carpeta en la que realizará las actividades y guardará toda la documentación.
 - o Cuaderno en el que se confeccionará un diccionario del módulo.
 - o Manual recomendado Tratamiento Informático de datos de la editorial Paraninfo.
- Por otra parte, se estará alerta para identificar cualquier material que se presente y sea susceptible de ser utilizado con aprovechamiento.

10. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La atención a la diversidad se entiende como un conjunto de acciones educativas diseñadas para responder a las variadas capacidades, ritmos de aprendizaje, motivaciones e intereses del alumnado, así como a sus diferentes contextos sociales, étnicos, de inmigración y de salud. Según la LOE/LOMCE, esta atención debe abarcar todas las etapas educativas, y la LEA, en su título III, capítulo I, se centra en el “Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo”. No solo se considera a aquellos estudiantes que presentan discapacidades, sino también a los alumnos extranjeros que, a menudo, tienen un desconocimiento del castellano, así como a las minorías culturales que pueden requerir compensación educativa. Además, se incluye a aquellos alumnos que provienen de familias desestructuradas o de entornos desfavorecidos, así como a los estudiantes sobredotados, que poseen altas capacidades intelectuales. La mejor forma de atender a la diversidad y prevenir problemas de aprendizaje es establecer una programación educativa que sea sensible a estas diferencias y que promueva 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 organizarán 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, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos. No obstante, tanto en Bachillerato como en ciclos, al ser etapas no obligatorias, las adaptaciones curriculares no podrán ser significativas. 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

En este contexto, el artículo 5 del Real Decreto 1147/2011 establece que las enseñanzas de FP se adaptarán al alumnado con NEE para que se garantice su acceso, permanencia y progresión en estas enseñanzas. En este marco normativo nuestra actuación se deberá centrar básicamente en:

11. 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 las 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 o alumna de una reflexión de la lectura que 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.

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y/O EXTRAESCOLARES

Visitas a empresas y organismos donde los alumnos/as pueden observar el funcionamiento real de cuantos equipos de oficina se han estudiado en los contenidos.

Participación en cuantas actividades complementarias se hayan previsto para la FPB Específica en particular, y para el centro en general.

13. PLAN FORMATIVO DE LA EMPRESA.

En la siguiente tabla se detallan qué resultados de aprendizaje del módulo se desarrollarán en la empresa, ya sea de modo exclusivo o compartido. La evaluación de cada RA se llevará a cabo, por lo tanto en el IES o en la empresa, dependiendo de dónde se desarrolle el mismo:

RESULTADO DE APRENDIZAJE	Centro	Empresa
RA1:Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	X	X
RA 2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	X	
RA 3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	X	
RA 4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	X	



Del RA-1 se dualizan los siguientes criterios:

- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa

Para la consecución de este RA dualizado, se propone la realización de la siguiente actividad profesional:

→ Se identifica al cliente, se le atiende y responde a preguntas sencillas.

Asimismo, el tutor laboral evaluará cualitativamente al alumnado utilizando los siguientes ítems de referencia: (superado/no superado): El alumnado:

→ Se identifica al cliente, se le atiende y responde a preguntas sencillas.

El periodo de formación dentro de la empresa se desarrollará del 5 al 30 de mayo de 2.025, completando en ese periodo 100 horas de formación en la empresa.

14. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN.

Mecanismos de seguimiento y valoración. Para el seguimiento y valoración de las programaciones, se emplearán los siguientes mecanismos:

- Registro mensual de contenidos; En la hoja de seguimiento correspondiente se registrarán mensualmente los contenidos impartidos, indicando cualquier desviación



respecto a los contenidos programados inicialmente. En caso de existir alguna desviación, se propondrán soluciones adecuadas para subsanarla:

- Las conclusiones del equipo educativo en la sesión de evaluación inicial.
- Las indicaciones del equipo educativo en las sesiones de evaluación ordinaria.
- Las observaciones que pudiera hacer el tutor en los equipos educativos.
- Las observaciones que pueda hacer el grupo.
- Las propuestas del propio profesor.

Con estos mecanismos, se obtendrán conclusiones que permitirán realizar las modificaciones necesarias en la programación de este módulo para el curso siguiente, las cuales se incluirán en la Memoria Final de curso del Departamento.

Esta programación permanece abierta a posibles mejoras durante el curso académico 24-25

Chiclana de la Frontera a 7 de noviembre de 2.024

Profesora: Ana I. Pérez Fernández