

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA.	
I.E.S. JULIO VERNE	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
CFGB SERVICIOS ADTIVOS PARA PERSONAS CON NEE	CURSO 1º
MÓDULOS PROFESIONALES: TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS ATENCIÓN AL CLIENTE	

PROFESORADO PES	EVA GALLEGO PEREIRA PATRICIA GARCÍA RIVAS ESTHER MARTÍN PELEGRÍN
-----------------	--

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	2
CONDICIONANTES PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN.....	2
CONTEXTO CONCRETO.....	3
TEMAS TRANSVERSALES-EDUCACIÓN EN VALORES.....	5
LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN TICS.....	6
METODOLOGÍA.....	7
TIPOLOGÍA DE ACTIVIDADES.....	10
ORGANIZACIÓN DEL AULA Y AGRUPAMIENTOS.....	12
RECURSOS DIDÁCTICOS.....	13
EVALUACIÓN.....	15
EVALUACIÓN INICIAL-UNIDAD DE TRABAJO 0.....	15
CONCLUSIÓN Y RECURSOS.....	19
ANEXO 1: TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS-TID.....	21
DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN.....	21
ANEXO 2: TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS-TAB	25
DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN.....	25
ANEXO 3: ATENCIÓN AL CLIENTE- AC.....	29
DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN.....	29

INTRODUCCIÓN

Este documento constituye la parte común a las programaciones didácticas de los tres módulos profesionales que conforman las enseñanzas del Ciclo Formativo de Grado Básico de Servicios Administrativos en nuestra comunidad autónoma, estando en nuestro caso orientado a personas con necesidades educativas y formativas especiales. Dichos módulos profesionales son: Tratamiento Informático de Datos (TID), Técnicas Administrativas Básica (TAB) y Atención al Cliente (AC), y serán tratados en sus aspectos fundamentales en documentos separados. Se ha optado por esta distribución en parte común y específica para evitar la duplicidad innecesaria de información y su carácter preceptivo tiene su origen en el **Decreto 327/2010**, de 13 de julio, por el que se aprueba el **Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (ROIES) en Andalucía** establece en el art. 29 que entre las competencias de los Departamentos está elaborar las programaciones didácticas de las enseñanzas correspondientes a las áreas, materias y módulos integrados en el mismo, bajo la coordinación y supervisión de la jefatura de éstos.

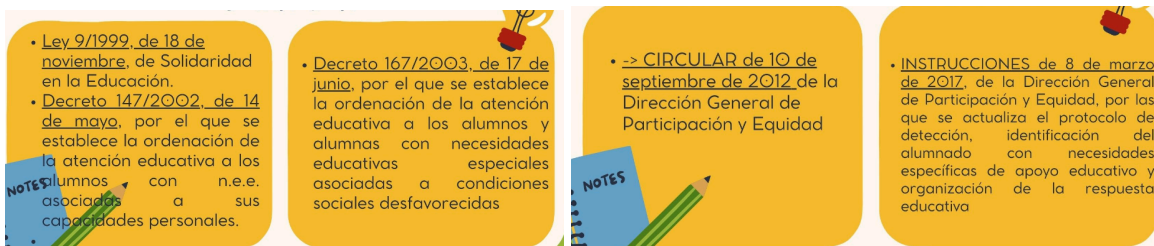
CONDICIONANTES PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

En el diseño de la programación se han tenido en cuenta elementos que condicionan la misma como son el **marco normativo** y el **contexto real** en que se desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje (Centro, entorno y grupo-aula).

Examinamos estos elementos:

MARCO NORMATIVO GLOBAL	
ESTATAL	AUTONÓMICO
<ul style="list-style-type: none">● LOMLOE Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación● Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.● Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.● Real Decreto 498/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado básico y se fijan sus enseñanzas mínimas	<ul style="list-style-type: none">● Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos● Orden de 30 de mayo de 2023, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a la etapa de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se regulan determinados aspectos de la atención a la diversidad y a las diferencias individuales, se establece la ordenación de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado y se determina el proceso de tránsito entre las diferentes etapas educativas.● Resolución de 26 de junio de 2024, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía
EL CICLO FORMATIVO DE GRADO BÁSICO PARA PERSONAS CON NECESIDADES EDUCATIVAS O FORMATIVAS ESPECIALES A PARTIR DEL CURSO 2024-25	

NORMATIVA GENERAL Y CONCRETA RESPECTO A LAS NEAE Y LAS NEE



Durante el curso académico 2024-25 habrá una situación de transitoriedad normativa, según la cual el alumnado que empiece primer curso estará comenzando un Ciclo Básico para personas con necesidades educativas o formativas especiales en régimen de formación dual, si bien las instrucciones de 26/6/2024, han expuesto que en el caso de no encontrar empresas o entidades asimiladas para la formación dual para primer curso, se puede posponer la realización de la misma para el curso 2025-26.

En todo lo referente a la organización y estructura del Ciclo Básico de Servicios Administrativos para personas con necesidades formativas especiales, nos remitimos a toda la regulación normativa arriba expuesta, haciendo en este documento referencia solamente a los aspectos que por el Contexto de nuestro Centro/Aula, requieran una atención expresa.

CONTEXTO CONCRETO

Ciclo Formativo, Nivel y Familia profesional

Los Reales Decretos 659/2023 y 498/2024 establecen la nueva nomenclatura que afecta a estas enseñanzas, de forma se considera **Formación Profesional de Grado Básico**, vinculada a estándares de competencia de nivel 1 del Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales, que tienen por objeto la adquisición de las competencias profesionales y para la empleabilidad así como las competencias del aprendizaje permanente a lo largo de la vida y que conducen al **Título de Técnico Básico** en el perfil profesional correspondiente, siendo este título perteneciente a un nivel 3A del Marco Español de cualificaciones para el aprendizaje permanente. El ciclo formativo de grado básico, se corresponde con el Grado D del Sistema de Formación Profesional, y de acuerdo con el artículo 82.4 del RD 659/2023, forman parte de la educación básica, en calidad de educación secundaria obligatoria.

El Título de Técnico Básico de Servicios Administrativos, se regula y se concreta curricularmente en nuestra comunidad autónoma por la orden de 8 de noviembre de 2016 en lo no modificado por por los dos RD arriba mencionados. En el primer curso, hay módulos profesionales y módulos de ámbito, siendo este documento la parte introductoria de programación de los primeros, más concretamente de los módulos: Tratamiento Informático de Datos, Técnicas Administrativas Básicas y Atención al Cliente.

La disposición adicional segunda establece como novedad, y en relación directa con la formación en alternancia centro educativo-empresa/entidad asimilada, que *“las administraciones competentes garantizarán que el alumnado haya adquirido las competencias y los contenidos relativos a los riesgos específicos y las medidas de prevención en las actividades profesionales correspondientes al perfil profesional de cada título profesional de grado básico, según se requiera en la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales”*. Este precepto reitera el art. 88.3 del RD. 659/2023, que añade los 16 años de edad cumplidos como

requisito para iniciar la formación en la empresa. De este último RD. extraemos el art. 89.2 que establece “*podrán, además, ofertarse ciclos formativos de grado básico dirigidos a colectivos específicos para: ...c) jóvenes de hasta 21 años de edad con necesidades educativas especiales cuando no sea posible su inclusión en dicha oferta ordinaria y sus necesidades no puedan ser atendidas en el marco de las medidas de inclusión y atención a la diversidad*”.

El Perfil profesional del título (art. 83.2b RD 659/2023) está integrado por por la competencia general, competencias profesionales y para la empleabilidad, la relación de estándares de competencias del Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales incluidos o en su caso asociados a las titulaciones de acceso exigidas y entorno profesional, que incluye entre otros. las ocupaciones y puestos de trabajo.

El título de Técnico Básico en Servicios Administrativos queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Servicios Administrativos.
- Nivel: Formación Profesional de Grado Básico
- Duración: 2.000 horas (divididas en dos cursos de carácter presencial)
- Familia Profesional: Administración y Gestión.
- Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación). Nivel 3A del Marco Español de cualificaciones para el aprendizaje permanente

La competencia general del título consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

Este profesional ejerce su actividad por cuenta ajena en centros, oficinas, despachos y departamentos administrativos o comerciales de cualquier tipo de empresa o entidad de carácter privado o público, en todos los sectores productivos. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

Auxiliar de oficina	Grabador-verificador de datos
Auxiliar de servicios generales.	-Auxiliar de digitalización.
Auxiliar de archivo.	Operador documental -
Ordenanza.	Auxiliar de venta.
Auxiliar de información.	Auxiliar de dependiente de
Telefonista en servicios centrales de información.	comercio.
Clasificatory/o repartidor de correspondencia	Operador/a de cobro o Cajero/a.

El centro, su entorno y alumnado del curso 2024-25

a) El Centro Educativo

El IES Julio Verne, se encuentra en un barrio localizado a las afueras de Sevilla capital de carácter obrero, construido en los últimos 30 años y bastante ampliado y modernizado recientemente. El edificio del Centro, inicialmente aislado, actualmente es uno más de las numerosas construcciones en la zona. La barriada tiene un carácter sociodemográfico bastante joven, un nivel socioeconómico medio y desde un punto de vista comunitario, es limítrofe con un asentamiento marginal de etnia gitana. No existen graves problemas de integración o convivencia y sería deseable una mayor implicación familiar a través del AMPA, que si bien es muy colaborativa lo cierto es que la forman muy pocas madres.

Toda la información relativa al funcionamiento y oferta educativa, así como de los planes y programas educativos que se desarrollan en el Centro puede consultarse en la web del mismo, o a través del siguiente enlace:

[Nuestro Centro – I.E.S. Julio Verne \(iesjulioverne.es\)](http://iesjulioverne.es)

b) Características generales del alumnado de 1º de GB durante el curso 2024-25:

El grupo se compone de 8 alumnos y alumnas con un perfil homogéneo en cuanto a sus necesidades formativas o educativas, de edades comprendidas entre los 16 y 19 años y heterogéneo en cuanto a su perfil pre-empleable, que en algunos alumnos o alumnas está más desarrollado que en otros. No existe alumnado con discapacidad física o sensorial. Existe plena paridad de género, pues hay cuatro chicos y cuatro chicas. Dos de ellos repiten curso y los restantes se han incorporado este año desde otros centros educativos, habiendo cursado ESO con adaptación curricular y/o con modalidad de aula específica. La mayoría no vive en la barriada de Pino Montano.

Esta programación se ha terminado de elaborar tras la Evaluación Inicial, que completa la información que se tenía del alumnado, bien por conocimiento, evolución y resultados en el curso anterior (repetidores), bien por los informes de evaluación psicopedagógica, de aquel alumnado de nueva incorporación.

TEMAS TRANSVERSALES-EDUCACIÓN EN VALORES

En nuestros módulos, son muchos y variados los temas transversales que se relacionan con los distintos bloques temáticos, lo que facilita su inclusión en la actividad diaria.

1. **Educación ambiental**, es preciso sensibilizar al alumnado respecto a la necesidad de utilizar materiales y sistemas inocuos, con vistas a la protección del medio ambiente y aumento en los niveles de calidad de vida, seguridad y salud. Forman parte de los contenidos que se trabajan en Técnicas Administrativas Básicas (TAB) y Tratamiento Informático de Datos (TID)
2. **Educación para la Salud**, en la vida personal, social y laboral, educando para vivir y trabajar en condiciones que preserven la salud integral. Forma parte de los contenidos de ergonomía que se trabajan TID.
3. **Educación para la Paz**, el perfeccionamiento de habilidades de comunicación interpersonal, la escucha activa, la empatía, el acuerdo a través del diálogo etc. contribuirán a desarrollar en el alumnado la capacidad para consolidar su madurez personal, social, y moral y actuar de forma pacífica en la resolución de conflictos, en cualquier espacio, momento y contexto. Adicionalmente, se integra directamente en el bloque de contenidos de Atención al Cliente.
4. **Igualdad efectiva y real entre mujeres y hombres**. Se participa desde estos módulos en actividades complementarias promovidas por la Coordinación de Coeducación en el Centro, dentro del Plan de Igualdad. Se promueve la coeducación emocional. Todos los módulos profesionales en desarrollo contemplan la igualdad como pilar de la futura empleabilidad del alumnado.
5. **Igualdad de oportunidades, accesibilidad universal y no discriminación**: Se abordará en todos los bloques de contenidos y se vinculará a la noción actual de empresa socialmente responsable especialmente vinculado al tema de la discapacidad intelectual.
6. **Educación del consumidor**: Dirigida a generar un consumo responsable, haciéndoles conscientes de cuáles son sus derechos y deberes como consumidores, y de que su ejercicio y exigencia es la mejor forma de mejorar el esfuerzo del sector empresarial.

7. **Educación Moral y Cívica.** Estudiaremos todos los puntos de vista, como requisito inherente a los Derechos Humanos y la vida social, pero en nuestro caso será especialmente importante al abordar los derechos y deberes que presiden la relación laboral, en relación con la discapacidad.
8. **Educación para la justicia:** Se trata de un tema íntimamente relacionado con la Educación moral y cívica, basándose en los postulados democráticos. En este sentido juegan un papel imprescindible los Derechos Humanos, el respeto por el Estado de Derecho, los derechos y libertades fundamentales recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.
9. **Educación multicultural:** relacionada con la igualdad de oportunidades, incluye la tolerancia y el reconocimiento de la diversidad y la convivencia intercultural, la contribución de las diferentes sociedades, civilizaciones y culturas al desarrollo de la humanidad, la educación para la cultura de paz, el respeto a la libertad de conciencia y el rechazo hacia la violencia terrorista y cualquier otra forma de violencia, racismo o xenofobia.
10. **Aproximación a la dimensión europea** : reconociendo la repercusión de las normas y decisiones de la Unión Europea sobre los Estados, los ciudadanos y sobre los trabajadores.
11. **Cultura Andaluza:** Señala el art 40 de la LEA que el currículo de las enseñanzas que se impartan en nuestra comunidad autónoma deberá contemplar la presencia de contenidos y de actividades relacionadas con el medio natural, la historia, la cultura y otros hechos diferenciadores de Andalucía, respecto a otras comunidades para que sean conocidos, valorados y respetados en el marco de la cultura española y universal. En cada unidad de trabajo se tomará como referencia el entorno empresarial andaluz.
12. **Cultura emprendedora:** Desde los tres módulos se abordará la figura del trabajador autónomo, el emprendimiento como autoempleo y como fuente de creación de puestos de trabajo etc. El modelo socialmente responsable y de desarrollo sostenible e igualitario será el que se trabaje desde el aula. Se participará en aquellas actividades que promueva el Aula de Emprendimiento del Centro.
13. **Educación Emocional:** se aborda tanto desde la tutoría como desde todos los módulos, como un elemento indispensable de la inteligencia emocional del alumnado tanto para su desarrollo personal como laboral en un futuro. Se vincularán con las actuaciones de los programas vigentes en el IES (Proa +, MásEquidad) que tienen como objetivo este ámbito educativo y que se han venido desarrollando en cursos anteriores en el Aula de Educación Emocional (ACUDES) y el huerto terapéutico (CRECES).

Además, se participará en todas las actividades que se desarrollen en efemérides señaladas: Día contra la Violencia de Género, Día de la Constitución, Día de la Discapacidad, Día de los Derechos Humanos, Día de la Paz, Día de la Mujer, Día de Andalucía, etc. y en conexión con los planes y programas activos (CIMA, Inicia, Igualdad, Convivencia, etc.).

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN TICS

El desarrollo de la competencia digital de un/a técnico básico de Servicios Administrativos, y en general de cualquier profesional, pasa por el uso constante y diario de las TIC en su puesto de trabajo. Ayudan a despertar el interés del alumnado y son una necesidad para su futuro en cuanto a la formación y a su incorporación a la vida activa. Para ello no se puede pasar por alto el necesario uso de TAC en el aula.

Se fomentará el uso de aplicaciones informáticas como recurso educativo, no sólo en el módulo TID, sino como complementario en todos los módulos profesionales. No olvidaremos tampoco sus riesgos haciéndoles conscientes de que sus efectos dependerán del uso (o abuso) que hagan de ellas. Se les sensibilizará sobre la necesidad de crítica y autocontrol en su uso, los procesos de transformación de la información en

conocimiento y las llamadas “tecnopatías” así como los conflictos que se derivan del mal uso de las redes sociales principalmente para la convivencia pacífica dentro y fuera del Centro.

La plataforma digital sobre la que se trabaja es Google Classroom, desde la suite que tiene el IES Julio Verne y el correo corporativo tanto de alumnado como profesorado, @iesjulioverne.es

(La herramienta Classroom es difícil de desarrollar en algunos de los Módulos de Formación Profesional Específica de Servicios Administrativos por su carácter práctico. Ejemplos: Encuadernar, plastificar, destrucción de documentos, etc)

Este curso, gracias a una dotación económica recibida para ciclos formativos de nueva implantación, se han adquirido además de ordenadores portátiles y un TPV, software informático (programa de mecanografía, simulador de negocios y simulador de atención al cliente

METODOLOGÍA

Junto con la ratio reducida de 8 alumnos/as, la metodología (incluyendo los recursos, tiempos y agrupamientos) y los instrumentos de evaluación, suponen los pilares para adaptar este grado básico a las necesidades educativas y formativas del alumnado, ya que los Resultados de Aprendizaje de los módulos profesionales, no pueden alterarse así como los criterios de evaluación. Es en estos puntos donde adquiere un valor añadido la respuesta educativa a las necesidades del alumnado.

Fundamentación normativa

De acuerdo con el artículo 92, *Criterios Pedagógicos*, del RD. 659/2023, los criterios pedagógicos de los ciclos formativos de las características a las que esta programación va dirigida, se adaptarán a las características específicas de las personas en formación, adoptando preferentemente una organización del currículo por proyectos de aprendizaje colaborativo y que desde una perspectiva aplicada fomenten el desarrollo de habilidades sociales y emocionales, el trabajo en equipo y las TICs. Se proporcionarán los apoyos necesarios para remover las barreras de aprendizaje, de acceso a la información y la comunicación y fomentar la igualdad de oportunidades.

Esto nos llevará a tomar decisiones sobre la forma en que se presenten los contenidos, los instrumentos de trabajo para adquirir los conocimientos y habilidades necesarias, el desglose de tiempos para la realización de tareas, las formas de agrupamiento según el momento y conveniencia para un mejor rendimiento, el empleo de materiales y herramientas adaptadas o no etc.

Durante el presente curso se ha modificado el mobiliario del aula, y dentro de la misma se ha reproducido un contexto lo más cercano posible al real, de una recepción/zona de atención al cliente/sala de espera. Asimismo, dado que todo el mobiliario es dinámico, el alumnado no tiene espacio físico fijo en la clase, de forma que se trabaja durante todo el curso su capacidad de adaptación al futuro puesto de trabajo.

En cuanto a la atención a la diversidad, en los CFGB se articula en torno a las siguientes medidas:

- Evaluación continua y medidas de atención a la diversidad: Si durante la evaluación continua se detecta que el progreso de un alumno no es adecuado, se implementarán medidas de atención a la diversidad de forma inmediata. Estas intervenciones deben adoptarse tan pronto como se detecten las dificultades, y estarán orientadas a asegurar que el alumno alcance el nivel competencial necesario para seguir avanzando en su proceso educativo. (Art. 13.5 del Decreto 102/2023).
- Adaptaciones curriculares: Para los alumnos con necesidades educativas especiales (NEE) que cursan ciclos formativos de grado básico, los referentes de la evaluación serán los que se incluyan en las

adaptaciones curriculares específicas. Estas adaptaciones no impedirán, en ningún caso, la promoción o titulación del alumnado. (Art. 54.2 de la Orden de 30 de mayo de 2023).

- Medidas de atención a la diversidad en los centros: Los centros que imparten CFGB podrán implementar cualquier medida de atención a la diversidad prevista en la Educación Secundaria Obligatoria, adaptándola a las características de la formación profesional básica. Estas medidas deben estar orientadas a satisfacer las necesidades educativas concretas del alumnado y asegurar que alcancen los resultados de aprendizaje vinculados a las competencias profesionales, personales y sociales del título. Se prestará especial atención a la adquisición de competencias lingüísticas en el ámbito de Comunicación y Ciencias Sociales, especialmente en el caso de alumnos con dificultades en la expresión oral, garantizando que las medidas adoptadas no disminuyan la calidad de la evaluación. (Art. 13 de la Orden de 8 de noviembre de 2016).
- Limitaciones de las medidas de atención a la diversidad: En ningún caso, las medidas adoptadas podrán suprimir resultados de aprendizaje ni objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título. La flexibilidad en la aplicación de las adaptaciones curriculares siempre deberá respetar los estándares mínimos necesarios para garantizar que los alumnos desarrollen las competencias profesionales esenciales. Esto se concreta en:
 - Adaptaciones Curriculares Significativas, para los módulos de ámbito
 - Adaptaciones de acceso al currículo y programas de refuerzo para los módulos profesionales (se entiende incluido aquí el proceso formativo en empresa ya que forma parte de dichos módulos)

Algunas concreciones metodológicas

1. **Enfoque “aprender-haciendo”**, un aprendizaje por inmersión a través del diseño de actividades que proporcionen al alumnado un conocimiento y “vivencia” real de los contextos donde se debe desarrollar su competencia profesional al acabar su formación. Este enfoque se vé especialmente reforzado con la formación en alternancia centro educativo-empresa o entidad asimilada.
2. **Contenidos motivadores y con sentido práctico**, buscando siempre un aprendizaje significativo.
3. **Profesorado orientador, promotor y facilitador** en coordinación con el equipo docente.
4. **Capacidades e ideas previas de cada alumno o alumna** como punto de partida
5. **Aprendizajes funcionales y significativos**, de utilidad para desenvolverse en situaciones cotidianas.
6. **Gradualidad**, desde supuestos elementales progresa en la medida de sus conocimientos y posibilidades, en orden creciente de complejidad.
7. **Aprendizaje autónomo**, potenciando la reflexión, la visión crítica y la capacidad *de aprender por uno mismo*. Se combinará con la promoción de hábitos de colaboración y trabajo en equipo.
8. **Interactividad y trabajo en equipo (aprendizaje colaborativo)**
9. **Motivación del alumnado**, procurando que los contenidos y recursos sean de su interés y que los aprendizajes sean funcionales y transferibles.
10. **Globalización e Interdisciplinariedad**, relacionando los contenidos de cada unidad entre sí y con el resto de las unidades, de los módulos asociados a unidades de competencia y de los bloques comunes.
11. **Espíritu emprendedor e iniciativa personal**, estimulando actitudes proactivas y creativas en el alumnado, transmitiendo su rol como agente de cambio y no sólo como destinatario de éste.
12. **Personalización de estrategias de enseñanza-aprendizaje** adaptándolas y acercándolas a las capacidades de cada alumno y alumna, customizando la respuesta educativa optimizando así el marco normativo de atención a la NEAE.
13. **Organización de actividades complementarias y extraescolares** que les permitan conectar su aprendizaje con contextos reales y/o conectar con los planes y programas que se desarrollan en nuestro Instituto.
14. **Modificación del horario de salida**: se en un cuarto de hora el horario de salida de clase (en vez de 14:45 a 14:30) por los siguientes motivos:
 - ❖ El alumnado cumple con el horario del Centro rigurosamente (horas de entrada, recreo...salvo en estos 15 minutos de salida).
 - ❖ Los módulos son la mayoría de dos o tres horas seguidas cada uno, con lo cual verdaderamente no tienen cambios de clase como el resto del alumnado.

- ❖ Les permite salir del Centro evitando la multitud del resto de alumnos y alumnas y la posible dispersión de la atención de nuestro alumnado, permitiendo a quienes de marchen sin necesidad de que los acompañen, salir sin aglomeraciones y a quienes vienen a recoger, organizar medidas progresivas para ir siendo cada vez más autónomos.
- ❖ En el caso de que hubiera que modificar alguna conducta, se cuenta con un cuarto de hora al final de las clases para hacerlo de forma individualizada, por ejemplo, quedarse terminando una tarea.

15. El alumnado que alcance la mayoría de edad **no puede salir del centro durante el recreo**. Para cualquier otra salida justificada deberá hacer constar por escrito la autorización de su padre, madre o persona que ostente su guarda de hecho o legal.

Dificultades que se anticipan, basándose en la experiencia previa:

- ✓ Tendencia al olvido de contenidos de los módulos de 1º que cursó el alumnado que repite curso. Habrá que revisarlos y activarlos siempre que sea necesario para que encuentren el nexo entre lo ya estudiado y lo que van a estudiar. Esto implica mayor inversión de tiempo en unos alumnos o alumnas que en otros.
- ✓ Diferente nivel de punto de partida entre el alumnado de nueva incorporación y el que repite curso tanto en conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, así como adaptación al Centro y la dinámica de la formación profesional y a las normas de comportamiento y disciplina.
- ✓ Ritmos muy diferentes en la realización de actividades y sistemas de aprendizaje.
- ✓ Propias de las NEAE: déficit de atención, dificultad de comprensión, falta de iniciativa en la resolución de dificultades sencillas, falta de autonomía en el repaso en casa de actividades que se realizan en clase, más reactividad que proactividad.
- ✓ Distinta madurez psicosocial de cada alumno o alumna, más cercanos a la adolescencia de lo que por la edad les correspondería. Esto conlleva algunos elementos distractores en el grupo que pueden alterar la dinámica de clase.
- ✓ Acostumbrarse a trabajar de forma autónoma en las tareas que deban realizar en casa

Estrategias que se emplean:

1. **Estrategia expositiva**, centradas en las explicaciones del profesorado, se utilizará tanto al acometer una temática diferente, como para recapitular aspectos relevantes. Para ello se pone especial énfasis en:

- No comenzar la exposición hasta conocer los conocimientos previos y fomentar la motivación.
- Huir del exceso de información tanto en cantidad como en tiempo de captación de atención por su parte ya que casi todo el alumnado tiene déficit de atención.
- Utilizar un lenguaje adecuado pero sencillo y comprensible para el alumnado, incorporando progresivamente la terminología propia de la materia de que se trate.
- Apoyar las explicaciones orales con recursos que resulten atractivos y fáciles para captar y mantener su atención, así como para la posterior retención y memorización (Genially, Padlet, Canvas etc).
- Utilizar ejemplos partiendo siempre de lo que les resulte familiar con un tratamiento realista y práctico.
- Presentar los contenidos interrelacionados regresando periódicamente a la visión de conjunto para enriquecerla y ampliarla (currículo en espiral).

- Realizar actividades encadenadas, es decir que la realización de una sea base y punto de partida de la siguiente y así sucesivamente. De esta forma encuentran un sentido global sus tareas de clase y casa.
 - Partir siempre de contextos y situaciones conocidos donde al alumnado le sea más fácil ubicarse. De esta forma trabajan con situaciones reales y no en abstracto.
 - Utilizar desde el primer momento la plataforma Google Classroom para que sea su clase virtual, de apoyo a las actividades que desarrollan en clase y en casa. Mediante su ensayo en clase, irán acostumbrándose al uso de cámara y voz, como diferente a sus videoconferencias personales, y aprender a su uso profesional como si se tratara de teletrabajo.
2. **Estrategia interactiva y de indagación:** centrada en el autoaprendizaje de cada alumno o alumna como sujeto activo. Se utilizará especialmente tras la exposición inicial del profesor apoyada en las siguientes pautas básicas:
- plantear problemas y preguntas que impulsen la curiosidad y el espíritu investigador
 - dotarle de recursos y destrezas para la búsqueda y tratamiento de la información, principalmente Internet
 - darles distintos tiempos para que lleguen a la resolución razonada partiendo de más a menos ayuda
 - fomentar la intercomunicación mediante agrupamientos adecuados y rotativos
3. **Estrategia personalizada:** basada en la adaptación a los procesos personales del alumnado (ritmos, capacidades, motivación e intereses).
4. **Estrategia digital o de simulación en el centro educativo:** reproduciendo en el instituto todo aquello que sea fundamental para el desarrollo del perfil de servicios administrativos así como de la madurez y actitud profesional. Se utilizarán simuladores digitales para trabajar determinados contenidos, gamificándolos y promoviendo el ensayo-error-autocorrección.
5. **Estrategia de inmersión en el centro de trabajo real:** para aquel alumnado que durante este curso académico asista a la empresa para su formación en alternancia.

TIPOLOGÍA DE ACTIVIDADES

1.1. Actividades de enseñanza aprendizaje.

Para la selección, diseño y secuenciación de las actividades de enseñanza y aprendizaje se han tenido en cuenta que respondan a las enseñanzas, sean atractivas, actuales y adecuadas a su nivel competencial y graduables en dificultad. En su mayoría implican el uso de las TIC.

Con estos criterios planteamos las siguientes actividades:

- a) **Actividades de iniciación, pre-evaluación y motivación**, para detectar conocimientos previos y favorecer su recuerdo al inicio de la unidad. Han de servir para incentivar al alumnado y ponerlo en una situación activa e interesada ante los nuevos aprendizajes. Usaremos generalmente un *torbellino de ideas* o una *charla-coloquio* apoyada en una noticia, un video etc. El alumnado cuenta este curso con una pizarras individuales que estimulan su creatividad y comunicación de ideas.
- b) **Actividades de desarrollo y aprendizaje**, a través de:
- **Las exposiciones del profesorado**, no solo para explicar los contenidos sino para plantear preguntas y transmitir orientaciones que activen la búsqueda de información.
 - **Películas y videos** relacionados con el tema, que generalmente se acompañan de un guión de preguntas y tareas pre-visionado, visionado y postvisionado, para trabajar los contenidos.
 - Presentaciones **audiovisuales** en PowerPoint o Geneally

- **Realización de trabajos**, de búsqueda y tratamiento de la información. Se expondrán en clase para fomentar la capacidad comunicativa del alumnado.
 - **Ejercicios prácticos** relativos a la unidad estudiada.
 - **Ejercicios prácticos para lograr la destreza en mecanografía.**
 - **Actividades con material real** como equipo multifunción, plastificadora, TPV, contador de billetes y monedas, catálogos para pedidos etc.
 - **Dinámicas de grupo, debates, role-playing, simulaciones** etc.
 - **Actividades con aplicaciones digitales y simuladores** de atención al cliente y constitución/gestión de negocio.
- c) **Actividades de recapitulación o síntesis** al finalizar la unidad de didáctica con el fin de que el alumnado aprecie el progreso realizado desde el inicio. Les ayudará a esquematizar las ideas más importantes, a organizar y relacionar los contenidos, a memorizar y, en definitiva, a construir los aprendizajes. Sirven de punto de partida para la unidad de trabajo siguiente.
- d) **Actividades de refuerzo y ampliación** como una medida más de atención a la diversidad. Todas las actividades son “convertibles o graduables” para reforzar o ampliar contenidos.
- e) **Actividades individuales:** también parte de la atención a la diversidad, por utilizar recursos diferentes y/o tiempos adaptados.
- f) **Colaboración con la Conserjería del Centro:** al tratarse del departamento del Centro educativo donde se desarrollan labores de servicios administrativos, el personal se muestra muy colaborador en ayudar al alumnado en tareas reales como fotocopiado, encuadernación, correspondencia, clasificación de partes de faltas, etc.
- g) **Destrucción de documentos:** el alumnado colaborará en la destrucción de documentos de otros departamentos.
- h) **Actividades en la empresa o entidad asimilada:** todo lo que el alumnado que inicie la formación en alternancia este curso, realice en la empresa, constará en un programa formativo individual y previo acuerdo de colaboración con la empresa formadora.

1.2. Actividades complementarias y extraescolares

Para este curso se han programado las siguientes actividades:
(FECHAS POR CONCRETAR).

- Participación en concursos de: Imagen gráfica y Eslogan promovidos por Servicio de la Mujer, del Ayuntamiento de Sevilla. Octubre 2024.
- Realización actividad a nivel de Centro para el 25 de noviembre contra la Violencia de Género. 2024.
- “Día mundial infancia” 20 de noviembre. Trabajo por cursos de los distintos principios de la declaración aprobada por la ONU.
- “Día de la discapacidad” 3 de diciembre. Visionado de cortos y reflexión sobre los mismos.
- “Día de la Constitución” 6 de diciembre (días previos) Lecturas y explicación de algunos artículos relacionados con los módulos.

- ☐ “Día de los derechos humanos” 10 de diciembre. Visionado de cortos y reflexión sobre los mismos.
- ☐ “Día del Braille” 4 de enero. Después de las vacaciones de Navidad para conocer el sistema de lectoescritura de las personas sin visión, se harán prácticas con la máquina Perkins y vean otra forma de Operatoria de teclado.
- ☐ “Día de la mujer” 8 de marzo. Realizar un mural de mujeres con distintas profesiones.
- ☐ Visitas culturales (teatros, museos, etc).
- ☐ Visita a la empresa Dehesa Frías en Constantina. Fecha programada: 16 de Diciembre 2024
- ☐ Visitas a empresas propias del perfil profesional (paquetería, mensajería, etc.) y otras de interés .
- ☐ Visitas a empresas inclusivas (ASAS, ASPACE etc)
- ☐ Participación en actividades realizadas por Caixaforum.
- ☐ “Día del libro” 23 de abril. Recorrido por el mundo del cómic en Sevilla.
- ☐ Interacción con el entorno del barrio (entidades municipales, parque empresarial Nuevo Torneo, etc.).
- ☐ “Día de las familias” 5 de mayo. Análisis de los diferentes núcleos familiares que existen.
- ☐ “Día del Medio ambiente” 5 de junio. Proyecto sobre el reciclaje y el medio ambiente.
- ☐ Participación de todas las actividades complementarias de los planes en vigor del Centro (Proa +, Más Equidad, Coeducación, Plan de convivencia...).
- ☐ Participación en actividades intercentros que impartan CBFP para personas con NEAE.
- ☐ **De refuerzo positivo por el trabajo del curso, ya próximo a la finalización**, realizaremos una visita de ocio y lúdica
- ☐ **Actividades que a lo largo del curso** se prevea que pueden realizarse con todas las medidas de seguridad para asistentes.

ORGANIZACIÓN DEL AULA Y AGRUPAMIENTOS

Aunque el número de alumnos y alumnas sea reducido, contemplamos los agrupamientos y el trabajo individual. Según los objetivos de cada actividad, trabajaremos en pareja, grupo, de forma individual o en alternancia.

Esta forma de trabajar, supone constituir y rotar equipos colaborativos. También se reforzará el **trabajo individual** fomentando el aprendizaje autónomo, dentro y fuera del aula.

La organización de espacios y tiempos

Espacios: En este curso el número de alumnos y alumnas es 8 y el aula tiene una estructura dinámica que permite crear diferentes espacios. El mobiliario lo componen distintos tipos de mesas y sillas, móviles y apilables así como zonas de orden y archivo de recursos y materiales. La mesa y silla del profesorado no tiene asignado un espacio fijo, tiene ruedas. Tan sólo, tiene posición fija el mostrador de recepción que se ha

instalado. Esta versatilidad, hace que el espacio sea aprovechable en toda su extensión, dependiendo de las necesidades del momento.

Tiempos: dependerá de cada actividad, tal y como se secuencian en las unidades de trabajo, de los horarios asignados a los módulos y ante todo de los ritmos personales de cada alumno o alumna

RECURSOS DIDÁCTICOS

1. Los espacios y equipamientos del centro:

- Aula polivalente con ordenadores portátiles con conexión wifi a Internet, en número suficiente para que los alumnos y alumnas trabajen. También hay pizarra blanca de pared, 8 pizarras individuales para alumnado, mostrador de recepción de dos plazas, con TPV, impresora multifunción.
- Salón de Actos, que usaremos para actividades complementarias y extraescolares
- Biblioteca, servicio de reprografía...y otras zonas comunes (Aula coeducativa verde ACUDES y huerto CRECES).

2. Los materiales didácticos a utilizar por profesorado y alumnado:

- Esquemas y apuntes de clase elaborados y aportados por la profesora
- Manuales para el alumnado: el departamento ha considerado las editoriales *Síntesis*, *Paraninfo* y *Editex* como las más adecuadas para adaptar al nivel y objetivos del ciclo.
- Recursos y herramientas de oficina: impresora, encuadernadoras de varios tipos, taladradoras, plastificadora, cizalla y materiales fungibles para su funcionamiento, contador de billetes y monedas, licencia para programa informático de mecanografía Novotyping.
- Ordenadores de portátiles
- Carro organizativo de material de clase y armario con gavetas

3. Medios audiovisuales y digitales:

- *CINE:* Se proyectarán películas y documentales que apoyen los aprendizajes de los módulos. Existe una Filmoteca en la Drive del profesorado del Centro.
- *VÍDEOS:* se incluyen también aquí los tutoriales en youtube y videos aportados en los recursos docentes de Paraninfo y Editex.
- *Presentaciones en Powerpoint, Canvas, Geneally etc.*
- *Pizarra colaborativa en Padlet*
- *Material subido a Google Classroom*

4. Recursos del departamento, que sirven de apoyo a la preparación de las clases:

- a) Libros de texto de diversas editoriales (Santillana, Editex, Edebé, Mac Graw Hill, Paraninfo, etc.). Algunos son Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa, para extraer actividades y adaptarlas a las Unidades de Trabajo.

- b) Libros y artículos accesibles online en distintos formatos (pdf, jpg...)
- Heredia, Antonia. *Archivística General Teoría y Práctica*. Sevilla: Diputación de Sevilla, 1986. ISBN 9788477980568. Accesible para consulta en <https://es.slideshare.net/eriza1032/archivistica-general-teoria-y-practicaantonia-heredia>
 - Muñiz, Rafael. *Marketing en el siglo XXI (Versión digital)* accesible en www.marketing-xxi.com <http://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulos-doctrinales/4370-la-proteccion-del-consumidor-en-el-comercio-electronico/>
- c) Bibliografía y recursos del Departamento de Orientación sobre discapacidad, adaptaciones curriculares, dinámicas de grupos, orientación....
- d) Guías editadas por la Junta de Andalucía sobre distintas temáticas: género, adicciones, tipos de discapacidad, orientación profesional....
- e) Manuales de uso de plataformas digitales y recursos Tics aportados en la Classroom Claustro del profesorado
- f) Materiales de educación emocional dentro en el aula ACUDES
- g) Materiales que provengan de asociaciones que trabajan con discapacidad: ACDown, Apice, DACE, ONCE, ASPATHI etc.
- h) Materiales que proveen los profesionales que vienen al Centro a impartir talleres y charlas.

5. Documentos oficiales y documentos de registro

- Cuaderno de la profesora para la ficha personal del alumnado, planificación, diario de clase, evaluación, asistencia, etc.
- Programación de Aula, Programación del departamento de SS Administrativos y normativa en que se enmarcan.
- Documentos del Centro: Proyecto Educativo, Plan Anual de Centro, Plan de Prevención y de Emergencia del Centro, Actas de Evaluación, etc.

6. **Recursos humanos del Centro:** en especial los miembros del Dpto. de SS ADministrativos,y del Dpto. de Orientación, equipo educativo de 1º ciclo básico, equipo directivo, coordinaciones de Planes y Proyectos (Coeducación, Voluntariado, Convivencia, Cima, Biblioteca...) y Actividades Extraescolares, personal no docente y AMPA.

7. **Recursos personales específicos:** Todos los miembros del Dpto. de Orientación, con el que estrechamente ha de colaborar este ciclo básico

8. **Recursos del entorno:** el Centro está muy cerca de un parque empresarial con el cual se pueden concertar visitas a empresas. Se cuenta también con la participación puntual de sindicatos (UGT, CCOO), y otras instituciones como Ayuntamiento de Sevilla y asociaciones a las que pertenece el alumnado o que voluntariamente presten su colaboración.

9. Recursos T.I.C.

- Ordenadores con conexión wifi, software ofimático y simuladores
- TPV con software propio
- Impresora multifunción.
- Google Drive
- Google Classroom
- Correo corporativo para alumnado y profesorado

- Direcciones web de interés en cada Unidad de Trabajo
- Página web del Centro Educativo www.iesjulioverne.es es informativa e interactiva, ya que permite el acceso y contacto entre personal del Centro a través del correo electrónico corporativo, el acceso a Aula Virtual. También es recurso de comunicación con las familias, con el AMPA y enlaza con otras webs de interés como Séneca y Pasen.
- Correo electrónico corporativo, Telegram y Drive para el profesorado como herramientas de comunicación y recursos compartidos
- Direcciones web de consulta:

<http://www.juntadeandalucia.es/> www.insht.es/educacion
<http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/>
www.infojobs.net;
www.laboris.net;
www.adide.org;
<https://es.linkedin.com>
<https://www.educaixa.com>
www.noticiasjuridicas.es
www.boe.es
www.boja.es
www.ipyme.org

- **Plataforma Seneca (*seneca móvil- pda*)** de la Administración Educativa.

EVALUACIÓN

La evaluación tendrá carácter continuo, formativo, integrador, conforme al Diseño Universal del Aprendizaje (DUA) y priorizará la dimensión práctica del mismo.

El calendario de evaluaciones para el curso 2024-25 es el siguiente:

EVALUACIÓN	FECHA
INICIAL (NO CALIFICABLE)	7 - 8 DE OCTUBRE 2024
PRIMERA	16 AL 18 DE DICIEMBRE 2024
SEGUNDA	8 AL 10 DE ABRIL 2025
TERCERA	30 DE MAYO 2025
FINAL	20 DE JUNIO 2025

Para la **Evaluación Inicial de los tres módulos profesionales se propone una Unidad de Trabajo 0** con una duración de 3 semanas aproximadamente. No se trata de una evaluación que reciba calificación ni numérica ni cualitativa sino que que permitirá al equipo docente valorar el punto de partida de cada alumno y alumna y sus necesidades, así como hacer los ajustes pertinentes a la programación didáctica y de aula.

EVALUACIÓN INICIAL-UNIDAD DE TRABAJO 0	
CONOCIMIENTOS, HABILIDADES, DESTREZAS Y ACTITUDES PREVIAS	TÉCNICAS
COMUNICACIÓN VERBAL	OBSERVACIÓN EN EXPOSICIÓN ORAL

COMUNICACIÓN NO VERBAL	OBSERVACIÓN EN EXPOSICIÓN ORAL
COMUNICACIÓN ESCRITA MANUAL	EJERCICIOS TEÓRICO PRÁCTICOS
COMUNICACIÓN ESCRITA CON TECLADO	EJERCICIOS TEÓRICO PRÁCTICOS
TÉCNICA DE ESCRITURA AL TACTO (MECANOGRAFÍA)	EJERCICIOS TEÓRICO PRÁCTICOS
BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN	TRABAJO INDIVIDUAL Y EN GRUPO
ARCHIVO Y GESTIÓN DE DATOS Y DOCUMENTOS	EJERCICIOS TEÓRICO PRÁCTICOS
LECTURA COMPRENSIVA	EJERCICIOS PRÁCTICOS DE LECTURA Y EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN
LECTURA EXPRESIVA	EXPOSICIÓN ORAL Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS COMPAÑERXS
SÍNTESIS DE INFORMACIÓN	TRABAJO INDIVIDUAL Y EN GRUPO
CÁLCULOS SENCILLOS MANUALES	EJERCICIOS PRÁCTICOS
CÁLCULOS SENCILLOS CON CALCULADORA	EJERCICIOS PRÁCTICOS
REDACCIÓN DE TEXTOS	TRABAJO INDIVIDUAL
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	SUPUESTOS PRÁCTICOS
CONOCIMIENTO DE HARDWARE	OBSERVACIÓN EN REALIZACIÓN DE TAREAS Y EJERCICIOS
DESTREZA INFORMÁTICA (WINDOWS, LINUX, WORD, OPENOFFICE)	TRABAJO INDIVIDUAL, PAREJAS Y GRUPO
DOMINIO DE MATERIAL REAL PARA TRABAJAR	EJERCICIOS PRÁCTICOS
HABILIDADES MANIPULATIVAS	OBSERVACIÓN EN REALIZACIÓN DE TAREAS
USO DEL TELÉFONO	OBSERVACIÓN EN SU USO EN CLASE Y SIMULACIÓN DE SITUACIÓN
CLASIFICACIÓN DE ELEMENTOS CON DISTINTOS CRITERIOS	EJERCICIOS TEÓRICO PRÁCTICOS
LIMPIEZA, CLARIDAD Y ORDEN EN LAS TAREAS	REVISIÓN DE TAREAS
COMPRENSIÓN Y EJECUCIÓN DE INSTRUCCIONES ORALES	OBSERVACIÓN Y REVISIÓN DE TAREAS
COMPRENSIÓN Y EJECUCIÓN DE INSTRUCCIONES ESCRITAS	OBSERVACIÓN Y REVISIÓN DE TAREAS
ENTREGA PUNTUAL DE TAREAS	REVISIÓN DE TAREAS DE CLASE Y CASA
TRABAJO COLABORATIVO (PAREJAS, GRUPOS)	OBSERVACIÓN Y REVISIÓN DE TAREAS
TRABAJO INDIVIDUAL	OBSERVACIÓN Y REVISIÓN DE TAREAS
USO/ CUIDADO DEL MATERIAL DE TRABAJO	OBSERVACIÓN Y REVISIÓN DE TAREAS
HABILIDADES SOCIALES	OBSERVACIÓN DURANTE LAS CLASES Y EN LOS CONTENIDOS
ACTITUD ANTE LOS CONTENIDOS QUE SE INTRODUCEN	OBSERVACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN
ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN EN LA TAREA	OBSERVACIÓN Y CONTROL DE TIEMPO

Instrumentos de evaluación

Los objetivos de cada uno de los módulos profesionales de este ciclo básico, se concretan en 4 Resultados de Aprendizaje (RA).

Para la consecución de cada RA se desarrollarán actividades, proyectos y ejercicios de carácter práctico, aunque no todos serán evaluables. Fundamentalmente lo serán aquellas prácticas que sirvan para consolidar competencias. Se le indicará oportunamente al alumnado cuáles servirán para su evaluación y se le requerirán para su corrección.

Estas prácticas serán entregadas generalmente a través del Google Classroom o bien pueden realizarse en clase. Se informará puntualmente a cada alumno del resultado de estas. La calificación de cada práctica será de 1 a 10 puntos. Una vez obtenida la media aritmética de todas las prácticas evaluables realizadas en cada RA, se realizará la ponderación correspondiente. Dentro de estas prácticas quedan incluidas las pruebas de evaluación.

La nota final del módulo será la media ponderada de todos los Resultados de Aprendizaje. Se dará por superado el módulo si se obtiene una puntuación igual o superior a 5 puntos siempre que todos hayan sido superados.

La competencia lingüística alcanzada por el alumnado en la lengua extranjera será tenida en cuenta en la evaluación de los módulos profesionales y tendrá un carácter formativo, con objeto de aportar un valor añadido a los resultados obtenido por el alumnado.

Criterios de calificación

Los **criterios de calificación** que serán empleados en los tres módulos profesionales en esta modalidad serán:

RA	1 TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	FINAL
RA1	100%			15%
RA2	100%			15%
RA3		86%	14%	35%
RA4			100%	35%

La calificación será una nota numérica del 1 al 10 (redondeada y sin decimales). Esta nota se obtendrá de la siguiente manera:

1er TRIMESTRE

Instrumentos de evaluación	RA1	RA2
Prueba/Trabajos / Prácticas evaluables/ Actividades	100%	100%
Evaluación en la empresa	0%	0%

2º TRIMESTRE

Instrumentos de evaluación	RA3
Prueba/Trabajos / Prácticas evaluables/ Actividades	86%
Evaluación en la empresa	Resto Pendiente para 3ª Eval

3er TRIMESTRE

Instrumentos de evaluación	RA4
Prueba/Trabajos / Prácticas evaluables/ Actividades	40%
Evaluación en la empresa	60%

NOTA FINAL

RA	1 TRIMESTRE		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		FINAL
	CENTRO	EMPRESA	CENTRO	EMPRESA	CENTRO	EMPRESA	
RA1	100%						15%
RA2	100%						15%
RA3			86%			14%	35%
RA4					40%	60%	35%

Nota 1 trimestre:	=0,5*(RA1) (nota centro)+ 0,5* (RA2)(nota centro)
Nota 2º Trimestre:	= (RA3) (nota centro)
Nota 3º Trimestre:	=0,6* (RA4) (nota empresa) + 0,4* (RA4) (nota centro)
	Nota Final RA3= 0,86* (RA3) (nota centro)+ 0,14* (RA)(nota empresa)
Nota final módulo	=0,15*(RA1)+0,15*(RA2)+0,35*(RA3)+0,35*(RA4)

Requisitos para aprobar.

Se considera superado un RA si el total de la calificación es igual o superior a 5 puntos. Al finalizar el trimestre, y de cara a la evaluación parcial, la calificación será la media ponderada de los RA finalizados en cada trimestre. Se considerará aprobada la evaluación parcial si la puntuación es igual o superior a 5, siempre y cuando se haya superado todos los RA del trimestre.

La calificación integrará la valoración del centro educativo y de la empresa y será responsabilidad del equipo docente y el centro educativo.

La aplicación del proceso de evaluación continua requiere la asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas. Con respecto a dicha cuestión, el proyecto educativo señala que el alumnado perderá el derecho a evaluación continua cuando alcance un 20% de absentismo en la evaluación, situación que será comunicada al alumno/a en tiempo y forma. La regularidad de la asistencia se hace extensiva a los días de formación en la empresa.

Recuperación.

En las sesiones de evaluación, tras estudiar y apreciar el aprovechamiento y conducta de cada alumno/a, se acordarán las medidas de ayuda y recuperación a seguir con aquellos alumnos/as que las necesiten. La recuperación puede consistir en una prueba teórico-práctica o un trabajo de aplicación práctica, en el que será necesaria una calificación igual o superior a 5 puntos sobre 10 para dar por superado el RA, y siempre que haya sido considerada apta su formación en la empresa. Para el resto de RA, se harán tantas pruebas/trabajos como RAs no se hayan superado en la evaluación en cuestión.

Finalizada la tercera evaluación y hasta la realización de la evaluación final, aquellos alumnos/as que tengan alguna evaluación parcial pendiente tendrán que realizar actividades de recuperación. El alumnado con el módulo superado podrá asistir a clases en este período de recuperación si desea subir nota en dicho módulo.

Los criterios de evaluación en el período de recuperaciones son los siguientes: la prueba final supondrá un 50% de la nota final, las actividades realizadas supondrán un 50% de la nota final. Siendo condición indispensable tener una calificación de 5 puntos sobre 10 en la prueba final para poder recuperar.

CONCLUSIÓN Y RECURSOS

Los diferentes aspectos planteados en esta programación nacen con el propósito de ser cumplidos, lo que no impide su adaptación a las circunstancias reales en las que se desarrollen los procesos de enseñanza y aprendizaje. Surgirán hechos que no hayamos previsto o que sean sobrevenidos y que requieran los correspondientes reajustes para que la programación sea un documento vivo, realista y realizable.

Para elaborar esta programación se ha utilizado la normativa educativa expuesta arriba, en el apartado normativa, como la siguiente **bibliografía y enlaces web**, en lo referente a las orientaciones didácticas y pedagógicas.

● **Bibliografía**

● CM. Cañedo y M. Cáceres, Fundamentos teóricos para la implementación de la didáctica en el proceso de enseñanza-aprendizaje,

Versión pdf, <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008> ● A. Varela, Competencias docentes: diseño, organización, programación didáctica y evaluación de acciones formativas. Publicación Independiente, 2018

● S. Young, M. Fitzgerald, M.J. Postma, TDAH: hacer visible lo invisible, Libro Blanco sobre el trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH), Bruselas, 2013

● A. Sánchez, “Metodología Didáctica”. 2005 ● G. Casamayor, “Los trucos del Formador: Arte, Oficio y Experiencia”. Graó. 2007. ● Oriol Homs “La Formación Profesional en España”. Fundación La Caixa. 2008.

● Guía de buenas prácticas sobre personas con discapacidad para profesionales de la comunicación. Consejería de Salud y Bienestar social.

● B. Mena Puyol y otros “Guía práctica para educadores. El alumno con TDAH”, Ed. Mayo 2006

- j) Otra bibliografía:
- Manual sobre protección de consumidores y usuarios. Carlos Lasarte, Ed. Dykinson, 2017
- Vende a la mente, no a la gente, Neuroventas, la ciencia de vender más hablando menos. Klaric Jürgen, Ed. Planeta 2018
- Vendedores de emociones. Cristina Castillo, Ed. LID, 2018
- El vendedor conectado. Benoit Mahe, Ed. Profit, 2017
- El Marketing y su utilidad en la pequeña empresa. Marketing Publishing Center, Ed. Diaz de Santos, 1994.
- Cómo mejorar la relación con los clientes. J.A. Lacoste, Ed. Almuzara 2017
- Enseñar y aprender a tomar decisiones, M^a Luisa Rodríguez Moreno, Dirección General de Renovación Pedagógica. 1994. (pensado para 4º ESO, pero adaptable a niveles superiores).
- El arte de la negociación. El método Harvard en diez preguntas. M. A. Bercoff. Ed. Deusto 2007
- El arte de negociar con éxito, George Fern. Ed. Robinbook 2003
- Dirija el mejor equipo de trabajo, Lawrence Holpp. Ed. McGraw-Hill 2003
- Trabajo en equipo. Dinámica y participación en los grupos, Guillermo Ballenato. Ed. Pirámide, 2005
- Cómo enfrentarse a situaciones difíciles, Sid Kemp, Ed. Gestión 2000
- Conflictología: curso de resolución de conflictos, Eduard Vinyamata, Ed. Ariel 2012
- Trabajo en equipo. Dinámica y participación en los grupos, Guillermo Ballenato. Ed. Pirámide, 2005
- La Magia, Lyn Heward, John U. Bacon. Ed. Empresa Activa.

● **Enlaces web**

- <http://www.juntadeandalucia.es/educacion>
- <http://www.mecd.gob.es>
- www.todofp.es
- www.adideandalucia.es

2. ANEXO 1: TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS-TID

DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN

DURACIÓN: 224 HORAS

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de grabación de datos y elaboración de documentos informáticos, así como el archivo digital, la impresión y la transmisión de los mismos.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- La preparación de equipos de aplicaciones informáticas.
- La utilización de técnicas mecanográficas para la grabación de datos informáticos.
- La elaboración y gestión de los documentos informáticos.

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo a), b), c) e i); y las competencias profesionales, personales y sociales a), b), c) y k) del título. Además se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y) y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Objetivos generales del ciclo	Competencias profesionales, personales y sociales.
a) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones. b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.	a) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez
c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo. i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente	c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

En la Formación Profesional, los objetivos se enuncian en términos de **resultados de aprendizaje** que nos marcarán lo que el alumnado sabe y puede hacer al finalizar el módulo. Van asociados a las competencias que se alcanzan en el campo profesional y nos medirán tanto los **conocimientos, como las habilidades y destrezas y las actitudes**, entendiendo que, en la F. P, además de conocimientos, se deben alcanzar las competencias del perfil profesional del ciclo formativo, en su entorno profesional. La normativa establece para cada resultado de aprendizaje unos criterios mediante los cuales evaluar el grado de consecución de tales resultados. La siguiente tabla muestra la relación resultada de aprendizaje criterio de evaluación para este módulo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	UNIDADES DIDÁCTICAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
RA1. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.	UT 1	a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.	14,2%
		b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar.	14,3%
		c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.	14,3%
		d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.	14,3%
		e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.	14,3%
		f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.	14,3%
		g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.	14,3%
RA2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.	UT 2	a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.	10%
		b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.	10%
		c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.	10%
		d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.	10%
		e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.	10%
		f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores.	10%
		g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.	10%
		h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.	10%
		i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.	10%
		j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.	10%
RA3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.	UT3 UT4 UT5 UT6	a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.	14,2%
		b) Se han elaborado textos mediante herramientas de procesador de textos utilizando distintos formatos.	14,3%
		c) Se han insertado imágenes, tablas y otros objetos en los textos.	14,3%
		d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables.	14,3%
		e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.	14,3%
		f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.	14,3%
		g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.	14,3%
RA4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de estos, relacionando el tipo de documento con su ubicación.	UT 7	a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.	10%
		b) Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.	10%
		c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.	10%
		d) Se ha accedido a documentos archivados previamente.	10%
		e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.	10%
		f) Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.	10%
		g) Se han impreso los documentos correctamente.	10%
		h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.	10%
		i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.	10%
		j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada	10%

4. CONTENIDOS

El art.6 de la LOE, en la redacción establecida por la LOMCE, define los contenidos como *el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias. Son por lo tanto un medio, no un fin en sí mismos*, para alcanzar las capacidades expresadas en los objetivos y adquirir las competencias personales, sociales y profesionales que conforman la competencia general del título. De acuerdo con la Orden que regula el currículo se muestra la siguiente tabla.

4.1. Bloques de Contenidos por Resultado de aprendizaje

Los contenidos del currículo establecido en el Real Decreto y la Orden son los indispensables para alcanzar los resultados de aprendizaje y tiene por lo general un carácter interdisciplinar derivado de la naturaleza de la competencia profesional asociada al título.

Se han recogido los contenidos del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, ampliados con los contenidos recogidos en la Orden, 8 de noviembre de 2016, para distinguirlos he puesto los contenidos de la Orden en **marrón**, además lo he relacionado con los resultados de aprendizaje.

RA	UNIDAD DIDÁCTICA	CONTENIDOS ASOCIADOS A LA UD
RA1	UD 1: Equipos informáticos	<p>PREPARACIÓN DE EQUIPOS Y MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> Componentes de los equipos informáticos. Periféricos informáticos. Periféricos informáticos. Aplicaciones ofimáticas Conocimiento básico de sistemas operativos. Conectores de los equipos informáticos. Mantenimiento básico de equipos informáticos. Consumibles informáticos. Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos. Salud postural. Normas ergonómicas y de higiene postural.
RA2	UD 2: Grabación informática de datos, textos y otros documentos	<p>GRABACIÓN INFORMÁTICA DE DATOS, TEXTOS Y OTROS DOCUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Organización de la zona de trabajo. El teclado extendido y numérico. Función de las teclas. Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado. Técnicas de velocidad y precisión mecanográfica. Transcripción de textos. Técnicas de corrección de errores mecanográficos Digitalización de documentos. Confidencialidad de la información
RA3	UD 3: Procesadores de textos I UD 4: Procesadores de textos II UD 5: Hojas de cálculo I UD 6: Hojas de cálculo I	<p>TRATAMIENTO DE TEXTOS Y DATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Procesadores de textos. Estructura y funciones Aplicación de formatos en los procesadores de textos. Edición de textos. Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas. Combinar y comparar documentos. Elaboración de tablas. Inserción de imágenes y otros objetos. Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.
RA4	UD 7: Tratamiento de la documentación	<p>TRATAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de archivos y carpetas digitales. Criterios de codificación y clasificación de los documentos. El registro digital de documentos. La impresora. Funcionamiento y tipos Configuración de la impresora Impresión de documentos

4.2. Interdisciplinariedad con el resto de módulos profesionales, módulos de ámbito e itinerario de empleabilidad

Los bloques de contenidos (BC), se desglosarán en diferentes conocimientos, habilidades y destrezas y actitudes, a lo largo de las 7 unidades de trabajo que componen la programación de aula, procurando la interconexión y refuerzo mutuo con el resto de módulos del currículo. Las reuniones con el equipo docente contribuirán a esta interdisciplinariedad.

Una visión globalizada de objetivos y contenidos y criterios de evaluación a la vez que cíclica y repetitiva a lo largo de las unidades de trabajo facilita la adquisición por parte del alumnado.

4.3. Temporalización.

La siguiente tabla muestra el recorrido didáctico y temporal de los distintos bloques de contenidos a lo largo de las unidades de trabajo durante el presente curso.

	UNIDADES DIDACTICAS	HORAS
1ª EVALUACIÓN	Evaluación inicial	21
	Bloque I	
	UD 1: Equipos informáticos	30
	B II	
	UD 2: Grabación informática de datos, textos y otros documentos	30
2ª EVALUACIÓN	B III	
	UD 3: Procesadores de textos I	27
	UD 4: Procesadores de textos II	28
	UD 5: Hojas de cálculo I	25
	UD 6: Hojas de cálculo II	26
3ª EVALUACIÓN	B IV	
	UD 7: Tratamiento de la documentación	36

ANEXO 2: TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS-TAB

DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN

DURACIÓN: 224 HORAS

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de actividades elementales de gestión administrativa.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Identificación de las funciones administrativas en una empresa.
- Gestión de correspondencia.
- Aprovisionamiento del material de oficina.
- Gestión de tesorería básica.

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo e), f) y h) y las competencias profesionales, personales y sociales e), f) y h) del título. Además se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y) y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Objetivos generales del ciclo	Competencias profesionales, personales y sociales
<p>e) Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.</p> <p>f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación</p> <p>h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.</p>	<p>e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.</p> <p>f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.</p> <p>h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.</p>

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

En la Formación Profesional, los objetivos se enuncian en términos de **resultados de aprendizaje** que nos marcarán lo que el alumnado sabe y puede hacer al finalizar el módulo. Van asociados a las competencias que se alcanzan en el campo profesional y nos medirán tanto los **conocimientos, como las habilidades y destrezas y las actitudes**, entendiendo que, en la F. P, además de conocimientos, se deben alcanzar las competencias del perfil profesional del ciclo formativo, en su entorno profesional. La normativa establece para cada resultado de aprendizaje unos criterios mediante los cuales evaluar el grado de consecución de tales resultados. La siguiente tabla muestra la relación resultado de aprendizaje- criterios de evaluación-unidades de trabajo, para este módulo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	UNIDADES DE TRABAJO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	
RA1. Clasifica las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma	UT 1	a) Se ha definido la organización de una empresa	20,0%	100%
		b) Se han descrito las tareas administrativas de una empresa	20,0%	
	UT2	c) Se han identificado las áreas funcionales de una empresa	20,0%	
		d) Se ha definido el organigrama elemental de una organización privada y pública	20,0%	
		e) Se ha identificado la ubicación física de las distintas áreas de trabajo	20,0%	
RA2. Tramita correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso.	UT 3	a) Se han descrito las distintas fases a realizar en la gestión de la correspondencia.	11%	100%
		b) Se ha realizado la recepción del correo físico y de la paquetería, cumplimentando los documentos internos y externos asociados.	11%	
		c) Se ha clasificado el correo utilizando distintos criterios.	11%	
	UT 4	d) Se ha distribuido el correo, tanto el interno como el externo.	11%	
		e) Se ha anotado en los libros registro el correo y los paquetes recibidos y distribuidos.	11%	
		f) Se ha utilizado el fax para el envío y recepción de documentos por este medio	11%	
		g) Se ha preparado para su envío la correspondencia y paquetería saliente, tanto la normal como la urgente..	11%	
		h) Se ha puesto especial interés en no extraviar la correspondencia.	11%	
		i) Se ha mantenido en todo momento limpio y en orden el espacio de trabajo	12%	
RA3. Controla el almacén de material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios	UT5 UT6	a) Se han diferenciado los materiales de oficina en relación con sus características y aplicaciones.	12,0%	100,0%
		b) Se han reconocido las funciones de los inventarios de material.	11,0%	
		c) Se han identificado los diferentes tipos de valoración de existencias	11,0%	
		d) Se han definido los diferentes tipos de estocaje	11,0%	
		e) Se ha calculado el volumen de existencias	11,0%	
		f) Se han empleado aplicaciones informáticas en el control de almacén	11,0%	
		g) Se han descrito los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material	11,0%	
		h) Se han realizado pedidos garantizando unas existencias mínimas	11,0%	
		i) Se ha valorado la importancia de un estocaje mínimo	11,0%	
RA4. Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados	UT 7	a) Se han identificado los distintos medios de cobro y pago	14%	100%
		b) Se han reconocido los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería	14%	
		c) Se han relacionado los requisitos básicos de los medios de pago más habituales	14%	
		d) Se han realizado pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso.	14%	
	UT8	e) Se han realizado operaciones de tesorería simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones	14%	
		UT9	f) Se ha cumplimentado un libro registro de movimientos de caja	
			g) Se ha realizado el cálculo el importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo..	
		h) Se ha demostrado responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.	15%	

2. CONTENIDOS

El art.6 de la LOE, en la redacción establecida por la LOMCE, define los **contenidos** como *el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias. Son por lo tanto un medio, no un fin en sí mismos*, para alcanzar las capacidades expresadas en los resultados de aprendizaje y adquirir las competencias personales, sociales y profesionales que conforman la competencia general del título. De acuerdo con la Orden que regula el currículo se muestra la siguiente tabla.

2.1. Bloques de Contenidos por Resultado de aprendizaje

Se han recogido los bloques de contenidos del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, ampliados con los contenidos recogidos en la Orden, 8 de noviembre de 2016, y se relacionan con los resultados de aprendizaje.

BLOQUE DE CONTENIDOS	RA	UNIDAD DIDÁCTICA	CONTENIDOS ASOCIADOS A LA UD
BI	RA1	UT1: LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	<p>REALIZACIÓN DE TAREAS ADMINISTRATIVAS DE EMPRESA</p> <p>Definición de la organización de una empresa. Descripción de las tareas administrativas de una empresa. Áreas funcionales de una empresa. Organigramas elementales de organizaciones y entidades privadas y públicas. La ubicación física de las distintas áreas de trabajo</p>
		UT2: LAS ÁREAS FUNCIONALES DE LA EMPRESA	
BII	RA2	UT3: LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA	<p>TRAMITACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA</p> <p>Circulación interna de la correspondencia por áreas y departamentos. Técnicas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de correspondencia y paquetería. El servicio de correos. Servicios de mensajería externa. El fax y el escáner. Funcionamiento. Técnicas de ensostrado, embalaje y empaquetado básico. Clasificación del correo y paquetería salientes</p>
		UT4: LA COMUNICACIÓN EXTERNA EN LA EMPRESA	
BIII	RA3	UT5: EL MATERIAL DE OFICINA	<p>CONTROL DE ALMACÉN DE MATERIAL DE OFICINA</p> <p>Materiales tipo de oficina. Material fungible y no fungible. Valoración de existencias. Inventarios: tipos, características y documentación. Gestión básica de inventarios. Tipos de estocaje. Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina. Documentos. Aplicaciones informáticas en el control de almacén. Cumplimentado de órdenes de reposición.</p>
		UT6: LA GESTIÓN DEL ALMACÉN	
BIV	RA4	UT 7: OPERACIONES BÁSICAS DE TESORERÍA	<p>OPERACIONES BÁSICAS DE TESORERÍA</p> <p>Operaciones básicas de cobro y de pago. Operaciones de pago en efectivo. Medios de pago. Tarjetas de crédito y de débito. Recibos. Transferencias bancarias. Cheques. Pagarés. Letras de cambio. Domiciliación bancaria. Libro registro de movimientos de caja</p>
		UT8: MEDIOS DE PAGO	
		UT9: EL ARQUEO DE CAJA	

2.2. Interdisciplinariedad con el resto de módulos profesionales, módulos de ámbito e itinerario de empleabilidad

Los bloques de contenidos (BC), se desglosarán en diferentes conocimientos, habilidades y destrezas y actitudes, a lo largo de las 9 unidades de trabajo que componen la programación de aula, procurando la interconexión y refuerzo mutuo con el resto de módulos del currículo. Las reuniones con el equipo docente contribuirán a esta interdisciplinariedad.

Una visión globalizada de objetivos y contenidos y criterios de evaluación a la vez que cíclica y repetitiva a lo largo de las unidades de trabajo facilita la adquisición por parte del alumnado.

2.3. Temporalización.

La siguiente tabla muestra el recorrido didáctico y temporal previsto para el desarrollo de los distintos bloques de contenidos a lo largo de las unidades de trabajo durante el presente curso.

	UNIDADES DE TRABAJO	HORAS
1ª EVALUACIÓN	Evaluación inicial	20
	BC I	
	UT1: LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	10
	UT2: LAS ÁREAS FUNCIONALES DE LA EMPRESA	10
	BC II	
	UT3: LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA	20
	UT4: LA COMUNICACIÓN EXTERNA EN LA EMPRESA	20
2ª EVALUACIÓN	BC III	
	UT5: EL MATERIAL DE OFICINA	54
	UT6: LA GESTIÓN DEL ALMACÉN	54
3ª EVALUACIÓN	BC IV	
	UT 7: OPERACIONES BÁSICAS DE TESORERÍA	14
	UT8: MEDIOS DE PAGO	14
	UT9: EL ARQUEO DE CAJA	8
		224

ANEXO 3: ATENCIÓN AL CLIENTE- AC

DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN

DURACIÓN: 64 HORAS

La formación del módulo se relaciona con el siguiente objetivo general del ciclo formativo i) y la competencia profesional i) del título. Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Objetivos generales del ciclo	Competencias profesionales personales y sociales
i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.	i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

En la Formación Profesional, los objetivos se enuncian en términos de **resultados de aprendizaje** que nos marcarán lo que el alumnado sabe y puede hacer al finalizar el módulo. Van asociados a las competencias que se alcanzan en el campo profesional y nos medirán tanto los **conocimientos, como las habilidades y destrezas y las actitudes**, entendiendo que, en la F. P, además de conocimientos, se deben alcanzar las competencias del perfil profesional del ciclo formativo, en su entorno profesional. La normativa establece para cada resultado de aprendizaje unos criterios mediante los cuales evaluar el grado de consecución de tales resultados. La siguiente tabla muestra la relación: resultado de aprendizaje- criterios de evaluación-unidades de trabajo, para este módulo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	UNIDADES DE TRABAJO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	
RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación	UT1	a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente	11,0%	100%
		b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte	11,0%	
		c) Se ha obtenido información necesaria del posible cliente	11,0%	
		d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma	11,0%	
		e) Se ha mantenido una conversación utilizando las fórmulas, lexico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir que alguien repita etc)	11,0%	
		f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución utilizando el léxico comercial adecuado	11,0%	
		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	11,0%	
		h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato	12,0%	
		i) Se ha transmitido información con claridad de manera ordenada, estructurada y precisa	11,0%	
RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico	UT 2	a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	15%	100%
		b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	10%	
		c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	10%	
		d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	10%	
		e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	15%	
		f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	15%	
		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.	15%	
		h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	10%	
RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas	UT3	a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	12,0%	100,0%
		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.	12,0%	
		c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	12,0%	
		d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	12,0%	
		e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	12,0%	
		f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	16,0%	
		g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	12,0%	
h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	12,0%			
RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	UT4	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.	10%	100%
		b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones	10%	
		c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	20%	
		d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	20%	
		e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	20%	
		f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo	20%	

2. CONTENIDOS

El **art.6** de la **LOE**, en la redacción establecida por la **LOMCE**, define los **contenidos** como *el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias. Son por lo tanto un medio, no un fin en sí mismos*, para alcanzar las capacidades expresadas en los resultados de aprendizaje y adquirir las competencias personales, sociales y profesionales que conforman la competencia general del título. De acuerdo con la Orden que regula el currículo se muestra la siguiente tabla.

2.1. Bloques de Contenidos por Resultado de aprendizaje

Se han recogido los bloques de contenidos del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, ampliados con los contenidos recogidos en la Orden, 8 de noviembre de 2016 y se relacionan con los resultados de aprendizaje.

BLOQUE DE CONTENIDOS	RA	UNIDAD DIDÁCTICA	CONTENIDOS ASOCIADOS A LA UD
BI			ATENCIÓN AL CLIENTE El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Barreras y dificultades comunicativas. Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales, con una estructura clara y precisa. Técnicas para hablar correctamente en público. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. Empatía y receptividad
	RA 1	UT1: LA ATENCIÓN AL CLIENTE	
BII			VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS Actuación del vendedor profesional, ante diferentes tipos de público y clientes. Exposición de las cualidades de los productos y servicios, y calidades esperables. El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Técnicas de venta. Diferencias entre información y publicidad.
	RA2	UT2: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
BIII			INFORMACIÓN AL CLIENTE :Roles, objetivos y relación cliente-profesional. Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. Calidad de atención al cliente. Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. Fidelización de clientes. Objeciones de los clientes y su tratamiento. Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios, o entrega de productos
	RA3	UT3: INFORMACIÓN AL CLIENTE	
BIV			TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Hoja de reclamaciones. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.
	RA4	UT4: TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	

2.2. Interdisciplinariedad con el resto de módulos profesionales, módulos de ámbito e itinerario de empleabilidad

Los bloques de contenidos (BC), se desglosarán en diferentes conocimientos, habilidades y destrezas y actitudes, a lo largo de las 9 unidades de trabajo que componen la programación de aula, procurando la interconexión y refuerzo mutuo con el resto de módulos del currículo. Las reuniones con el equipo docente contribuirán a esta interdisciplinariedad.

Una visión globalizada de objetivos y contenidos y criterios de evaluación a la vez que cíclica y repetitiva a lo largo de las unidades de trabajo facilita la adquisición por parte del alumnado.

2.3. Temporalización.

La siguiente tabla muestra el recorrido didáctico y temporal previsto para el desarrollo de los distintos bloques de contenidos a lo largo de las unidades de trabajo durante el presente curso.

EVALUACIÓN	UNIDADES DE TRABAJO	HORAS
1ª	Evaluación inicial: UT 0	3
	BC I	
2ª	UT1: LA ATENCIÓN AL CLIENTE	20
	BC II	
	UT2: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	15
3ª	BC III	
	UT3: INFORMACIÓN AL CLIENTE	16
	BC IV	
	UT4: TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	10
		64