

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA.	
I.E.S. JULIO VERNE	DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN
F.P.G.B. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (PROGRAMA ESPECÍFICO)	CURSO 1º
<b>MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDAD DE COMPETENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>TID: TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS</b></li><li>• <b>TAB: TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS</b></li><li>• <b>AC: ATENCIÓN AL CLIENTE</b></li></ul>	

<b>P.E.S:</b>	<b>MIGUEL ANGEL MUÑOZ GUTIERREZ</b>
---------------	-------------------------------------

## INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	
1. PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN .....	2
2. CONDICIONANTES PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN.....	2
DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN.....	8
1. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.....	8
2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS MÓDULOS	10
3. <a href="#"><u>CONTENIDOS.....</u></a>	<a href="#"><u>14</u></a>
4. <a href="#"><u>METODOLOGÍA.....</u></a>	<a href="#"><u>20</u></a>
5. <a href="#"><u>ACTIVIDADES.....</u></a>	<a href="#"><u>25</u></a>
6. ORGANIZACIÓN DEL AULA Y AGRUPAMIENTOS.....	27
7. RECURSOS DIDÁCTICOS.....	28
8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	31
9. LA EVALUACIÓN.....	34
10. CONCLUSIÓN Y RECURSOS.....	40
11. UNIDADES DE TRABAJO.....	42

# INTRODUCCIÓN

## 1. PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN

La presente programación, para el curso escolar 2023-2024 y en la **Comunidad Autónoma de Andalucía**, contempla los módulos profesionales asociados a unidad de competencia que se imparten en Primer Curso del Programa Específico de Formación Profesional Básica (en adelante FPB-PE) en Servicios Administrativos. Este Programa va dirigido a alumnado con necesidades educativas especiales y no conduce al Título de Profesional Básico sino a los correspondientes certificados y/o acreditaciones según el artículo 4.3 del D. 135/2016 de 26 de Julio por el que se regulan las enseñanzas de la Formación Profesional Básica en Andalucía. Los módulos programados en este documento son: Tratamiento Informático de Datos (en adelante TID), Técnicas Administrativas Básicas (en adelante TAB) y Atención al Cliente (en adelante AC).

Como posteriormente se explicará, la tipología de enseñanza (programa específico) y alumnado destinatario (con necesidades educativas especiales) determinan que, apoyándonos en la propia normativa, la programación de **los tres módulos realice de forma globalizada en Unidades de Trabajo Integradas (UTIs)**.

En nuestra comunidad, 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 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 del jefe de éstos.

*“Las programaciones didácticas son instrumentos específicos de planificación, desarrollo y evaluación de cada materia, módulo o, en su caso, ámbito del currículo establecido por la normativa vigente. Se atenderán a los criterios generales recogidos en el proyecto educativo y tendrán en cuenta las necesidades y características del alumnado. Serán elaboradas por los departamentos de coordinación didáctica, de acuerdo con las directrices de las áreas de competencias, su aprobación corresponderá al Claustro de Profesorado”.* (art.29 ROIES)

En este caso, al tratarse de un Programa Específico dentro de la Formación Profesional Básica, nos encontramos con 4 NIVELES DE CONCRECIÓN CURRICULAR:

- 1) El PRIMER NIVEL es el currículo prescriptivo establecido por el Diseño Curricular Base del MEC (Real Decreto de enseñanzas mínimas) y las CCAA (Decreto y Orden de desarrollo).
- 2) El SEGUNDO NIVEL implica la adaptación a la realidad del Centro de los contenidos, objetivos y criterios de evaluación, quedando encuadrados en el Proyecto Educativo de Centro.
- 3) El TERCER NIVEL responde a las necesidades especiales del alumnado del grupo-aula precisando, a partir de la anterior, la organización del proceso de enseñanza-aprendizaje del módulo, plasmado en una **Programación de aula**, mediante Unidades de Trabajo Integradas.
- 4) El CUARTO NIVEL, lo constituyen las **adaptaciones curriculares** que procedan y que, en los módulos asociados a unidades de competencia, serán **no significativas** según normativa. Puede considerarse un nivel más de concreción del propio Programa específico, ya de por sí una medida de respuesta educativa diferente a la ordinaria en caso de NEAE-NEE (necesidades específicas de apoyo educativo-necesidades educativas especiales).

## 2. CONDICIONANTES PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

En el diseño de la programación se deben tener 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:

## 2.1. Normativa educativa que condiciona la programación

Normativa Estatal	Normativa Comunidad de Andalucía
<p>Ley Orgánica 2/2006, 3 de mayo, de Educación</p> <p>Ley Orgánica 8/2013 de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE)</p> <p>L. Orgánica 5/2002, 19 junio, de las Cualificaciones y la FP en el sistema educativo.</p> <p>Catálogo nacional de Cualificaciones Profesionales (RD 1128/2003 5 de septiembre)</p> <p><b>RD 127/2014, 28 de febrero, que regula aspectos de la FPB en el sistema educativo y se establece el Título de Profesional Básico en Servicios Administrativo y la Orden ECD 1630/2014 de 11 de Junio, que establece su currículo.</b></p> <p>RD 83/1996, de 26 de enero. Reglamento Orgánico de IES.</p> <p>La Constitución Española de 1978</p> <p>RD Legislativo 1/2013, 29 de noviembre, que se aprueba el TRLG de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.</p> <p><b>Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.</b></p>	<p>Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LEA)</p> <p>Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (ROIES).</p> <p><b>Decreto 135/2016, de 26 de julio por el que se establece la ordenación y organización de la Formación Profesional Básica como parte de la Formación Profesional inicial en el sistema educativo en Andalucía.</b></p> <p><b>ORDEN de 8 de Noviembre de 2016, por la que se desarrolla el currículo de 26 títulos profesionales básicos, entre ellos Servicios Administrativos</b></p> <p>Orden 25 de julio de 2008 de la CEJA de "Atención a la diversidad".</p> <p>Instrucciones de 8 de Marzo de 2017 sobre protocolo de detección de alumnado con NEAE y organización de la respuesta educativa</p> <p>Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (Tit. IV de la Educación y Tit. V de la Formación y el Empleo)</p>

### Normativa que ha sido aprobada a partir de Marzo 2020 en relación con la adaptación de estas enseñanzas a la situación del Covid19 y que aplica a los cursos 2020-2021 y 2021-2022:

- Instrucciones de 6 de julio de 2020, de la Viceconsejería de Educación y Deporte, relativas a la organización de los centros docentes para el curso escolar 2020/2021, motivada por la crisis sanitaria del COVID-19.
- Medidas educativa publicó las Instrucciones 10/2020, 11/2020 y 12/2020 de 15 de junio, la Dirección General de Ordenación y Evaluación relativas a las medidas educativas a adoptar en el inicio del curso 2020/2021 en los centros docentes andaluces que imparten enseñanzas de régimen general, de educación de personas adultas y de régimen especial, respectivamente. En las mismas se establecía como objetivo último la continuidad académica del alumnado de forma que se garantizase la consolidación, adquisición, refuerzo o apoyo de los aprendizajes.
- Decálogo para una vuelta al cole segura, con aclaraciones de carácter general, así como la Guía para la Organización Escolar del Curso 2020/2021, como instrumento que permite unificar las directrices del ámbito de la salud y la educación.
- Circular de 3 de septiembre de 2020 de la Viceconsejería de Educación y Deporte, relativa a medidas de flexibilización curricular y organizativas para el curso escolar 2020/21

**De acuerdo con la normativa básica que regula nuestro Programa Específico de FPB unida a la normativa vigente en la actualidad por la crisis sanitaria, el modelo educativo para el curso 2021-22 es Educación Presencial durante toda la jornada lectiva. Previendo posibles medidas de confinamiento a distintos niveles y nueva normativa sanitaria, desde el comienzo del curso se va a trabajar con distintos recursos tecnológicos de comunicación e información, para facilitar la adaptación progresiva del alumnado y profesorado a trabajar online si resultara necesario. Esto queda especificado en el apartado Metodología y Recursos de esta programación.**

## **2.2. La Formación Profesional Básica**

Tras la entrada en vigor de **la LOMCE 8/2013** la Formación Profesional es objeto de algunos cambios como la modificación del catálogo de títulos por la introducción del **ciclo de formación profesional básica conducente al título profesional básico**.

El RD 127/2014 de **Ordenación de las enseñanzas de Formación Profesional Básica** establece en el art. 3 que, las enseñanzas de Formación Profesional Básica forman parte de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo y deben responder a un perfil profesional que incluirá al menos unidades de competencia de una cualificación profesional completa de nivel 1 del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Asimismo, **se ordenarán en ciclos formativos organizados en módulos profesionales de duración variable** que, el art. 9 divide en:

- a) Módulos asociados a unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- b) Módulos asociados a los bloques comunes establecidos en el artículo 42.4 de la LOE según la modificación introducida por la LOMCE, para la adquisición de las competencias del aprendizaje permanente.
- c) Módulo de Formación en Centros de Trabajo

En Andalucía serán el **D. 135/2016** y **la Orden de 8 de Noviembre de 2016** los cuerpos normativos que regulen la FPB y en esta programación, el Título de Profesional Básico en Servicios Administrativos y su correspondiente Programa Específico para colectivos con necesidades educativas especiales.

### **2.3 Los programas específicos de FPB**

Las disposiciones adicionales tercera y cuarta del RD de enseñanzas mínimas dan instrucciones a las administraciones autonómicas para la atención a la diversidad. Por una parte, ordenan que en el ámbito de sus respectivas competencias, el currículo de los títulos profesionales básicos contemple el “diseño para todos” y que adopten las medidas necesarias para que los alumnos y las alumnas con discapacidad puedan acceder y cursar los ciclos de Formación Profesional Básica en las condiciones establecidas en Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social RD Leg. 1/2013. Por otra parte, apunta a la generación de *otros programas formativos de formación profesional para los alumnos y las alumnas con necesidades educativas específicas, incluyendo al alumnado con necesidades educativas especiales*.

Estos programas **podrán** incluir módulos profesionales de un título profesional básico y otros módulos de formación apropiados para la adaptación a sus necesidades. Se seguirá la estructura modular y sus objetivos estarán definidos **en resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos, según lo establecido en la normativa vigente**.

El **D. 135/2016** de nuestra comunidad autónoma acoge estos programas formativos en su **art. 4** y distingue distintos tipos según alumnado destinatario y necesidades del mismo. Prevé programas dirigidos a colectivos con necesidades de formación y sin ninguna cualificación que superen los 17 años de edad y también **programas formativos destinados a colectivos con necesidades educativas especiales que se denominarán Programas específicos de Formación Profesional Básica** y serán siempre en oferta completa y presencial.

**Por cada currículo de cada título formativo de Formación Profesional Básica se creará un Programa formativo de Formación Profesional Básica con la misma denominación y que se podrá adaptar a las necesidades del alumnado al que va dirigido**, mediante la sustitución de determinados módulos profesionales del currículo del título formativo por otros módulos de formación apropiados, adaptados a las necesidades de este alumnado y siguiendo la estructura modular, e incluyendo al menos, unidades de competencia de una cualificación profesional completa de nivel uno del título utilizado como base.

Tendrán como **objeto dar continuidad en el sistema educativo al alumnado con necesidades educativas especiales que, teniendo un nivel de autonomía personal y social que le permita tener expectativas razonables de inserción laboral, no pueda integrarse en un ciclo formativo de Formación Profesional Básica, cuente con un desfase curricular que haga inviable la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o el título Profesional Básico** y pueda alcanzar cualificaciones profesionales asociadas al perfil profesional del título. En todo caso, la incorporación del alumnado a estos Programas, se determinará expresamente en el consejo orientador.

La Orden de 8 de Noviembre 2016 en el art. 7 dispone los **requisitos de acceso** del alumnado con necesidades educativas especiales a un Programa Específico:

- a) Tener cumplidos dieciséis años, o cumplirlos durante el año natural en curso, y no superar los diecinueve años de edad en el momento del acceso ni durante el año en el que se inician estas enseñanzas.
- b) No haber obtenido el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
- c) Contar con un consejo orientador, elaborado según normativa vigente, del curso en el que estuviera matriculado el alumno o la alumna y en el que se proponga expresamente esta opción formativa para el alumno o alumna.

El art. 8 establece la **ratio reducida** de estos programas dependiendo del tipo de discapacidad o trastorno y que en nuestro caso, es de un **máximo de 8** al tratarse de alumnado con discapacidad intelectual

#### **2.4 Los módulos profesionales asociados a unidades de competencia**

La superación de los módulos profesionales incluidos en un título Profesional Básico, que formen parte del Programa, dará derecho a su **certificación académica y a la acreditación de las unidades de competencia correspondientes, teniendo carácter acumulable para la obtención de certificados de profesionalidad a los que hubiere lugar**. La superación del resto de módulos profesionales no incluidos en un título Profesional Básico, que formen parte del Programa, se acreditará mediante certificación académica y las competencias profesionales así adquiridas podrán ser evaluadas y acreditadas para el reconocimiento de las competencias profesionales. La duración de estos Programas será variable, según las necesidades de los colectivos a que vayan dirigido y su currículo podrá contar, dependiendo de las características de su alumnado, con **adaptaciones curriculares**, que podrán ser significativas para los módulos profesionales de aprendizaje permanente y **no significativas, así como de uso de los medios y recursos que se precisen para acceder y cursar módulos profesionales, para los módulos profesionales asociados a unidades de competencia**.

En resumen: además de los requisitos de acceso, reducción de ratio, posibles (no obligatorios) cambios en el currículo respecto del título base y adaptaciones curriculares, existen otras peculiaridades en los programas específicos como son la posibilidad de repetir cada curso dos veces siempre que no se supere la edad de 21 años, lo cual puede extender la duración total del programa a 5 años (art. 20.6) frente a la FPB ordinaria que sólo permite una repetición por curso y extraordinariamente una sola segunda vez. Tampoco podrán obtener a la finalización del Programa el Título Profesional Básico sino sólo la certificación de los módulos profesionales superados y la acreditación de unidades de competencia asociadas a los mismos, con los cuales podrá solicitar al órgano competente la expedición del correspondiente Certificado de Profesionalidad (art. 29.2).

Con este marco normativo en el desarrollo de nuestro programa específico de 1<sup>er</sup> curso de Servicios Administrativos **no hemos sustituido ningún módulo profesional asociado a unidades de competencia** si bien **hemos adaptado la metodología y los tiempos a las características del grupo-clase, mediante una integración de los resultados de aprendizaje y contenidos de los tres módulos, TID, TAB y AC en unidades de trabajo integradas**, aprovechando también la circunstancia de que los tres son impartidos por la misma docente. Durante el presente curso 2021-22 hemos hecho una adaptación de la metodología de trabajo para poder transicionar del modelo presencial a online en caso de necesidad por requerimientos de salud por causa de la pandemia.

Aunque la programación contemple el curso 2021-2022 por conveniencia pedagógica, experiencia de cursos anteriores y por edad del alumnado se entiende que puede extenderse a dos cursos académicos, con las modificaciones y actualizaciones que necesitare.

## 2.5 Ciclo Formativo, Nivel y Familia profesional

Aunque por ley, el programa específico no conduzca al Título Profesional Básico, hacemos una referencia a su encuadramiento.

**El Perfil profesional del título (art.3 RD 1126/2010)** queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

El Título Profesional Básico en Servicios Administrativos queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Servicios Administrativos.
- Nivel: Formación Profesional Básica.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia Profesional: Administración y Gestión.
- Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

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

## 2.6 Análisis del contexto. El centro, su entorno y alumnado del Programa Específico PE de FPB.

### a) El Centro Educativo<sup>1</sup>

El IES Julio Verne, se encuentra en un barrio localizado a las afueras de Sevilla capital de carácter obrero, construido en los últimos 25 años y bastante ampliado y modernizado recientemente. El edificio del Centro, inicialmente aislado, actualmente se encuentra cada vez más integrado por las recientes y

---

<sup>1</sup> [www.iesjulioverne.es](http://www.iesjulioverne.es)

numerosas construcciones en la zona. La barriada tiene un carácter sociodemográfico bastante joven, un nivel socio-económico 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 hay un buen nivel de implicación de las familias a través de un AMPA muy activa, si bien poco paritaria en cuanto a género, ya que los cargos representativos son todos mujeres.

Se trata de un Instituto de Enseñanza Secundaria de tamaño medio, aproximadamente unos 750 alumnos y alumnas, con una distribución paritaria por género y un Claustro formado por unos 60 profesores y profesoras, con un 10% de interinidades o en expectativa de destino definitivo.

**Su oferta educativa incluye los siguientes niveles:**

<b>ESO:</b> desde 1º a 4º	<b>Formación Profesional de Grado Superior</b> <i>Desarrollo de Aplicaciones para Web</i> <i>Administración de sistemas informáticos en Red</i> <i>Desarrollo de Aplicaciones Multimedia</i>
<b>Programa específico de FP Básica:</b> Servicios Administrativos	
<b>Bachillerato</b> <i>Humanidades y ciencias sociales</i> <i>Ciencias y tecnología</i>	

En el Centro existe una variedad de situaciones que exige una adecuada intervención conforme al **Plan de Atención a la Diversidad** y el **Plan de Orientación Académico y Profesional**.

También se desarrollan diversos planes/proyectos de mejora educativa, como: *Igualdad Mujeres y Hombres* (Coeducación), *Aprender a Emprender*, *Plan lector*, *Programa Impulsa*, *Programa Innicia*, *Plan contra la Violencia de Género*. Todos exigen la colaboración de la comunidad educativa con el fin de darle un tratamiento transversal e integral.

**b) El alumnado del PE que nos ocupa:**

El grupo de 1º de FPB se compone de 8 alumnos y alumnas con un perfil homogéneo en cuanto a edad, ya que tienen 16-19 años y tipo de discapacidad (discapacidad intelectual a distintos niveles, con o sin asociación a otros tipos de discapacidad como por ejemplo retraso madurativo) pero heterogéneo en sus capacidades ya que tenemos una alumna sin discapacidad intelectual. Este curso hay paridad de género, pues hay cuatro chicos y cuatro chicas. Cinco de ellos repiten 1º y otros tres se han incorporado este año, uno proviene del Centro y otros dos vienen de otros Institutos, habiendo cursado ESO con adaptación curricular. No todos viven en la barriada de Pino Montano.

Del alumnado que repite curso se conocen tanto los antecedentes, diagnósticos, patrón familiar así como la evolución previa en el Programa el curso anterior. Respecto del alumnado nuevo, las entrevistas familiares antes de comenzar el curso, los consejos orientadores y los informes de evaluación psicopedagógica, los resultados académicos del curso anterior etc. aportan el punto de partida de esta programación perfilada además tras la Evaluación Inicial.

Durante este curso nuestro alumnado está en presencialidad completa toda la jornada lectiva y el trabajo online es complementario, no sustitutivo ni optativo, salvo en caso de confinamiento general o cuarentena particular.

## DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN

### 1. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Se abordarán aquí **los tres módulos** que se programan si bien hay que precisar que, aunque la normativa regula los currículos individualmente, la **programación de aula se hará de forma globalizada** dando lugar a la **interrelación e interdisciplinariedad de los tres módulos en Unidades de Trabajo Integrado**. Sin embargo, cuando más tarde se aborde la evaluación, se precisará que la evaluación y calificación se harán por módulos individualmente.

En nuestra comunidad autónoma, la Orden de 8 de noviembre de 2016 establece las unas interrelaciones en las orientaciones pedagógicas de cada módulo profesional. En todas ellas establece al final que se incluirán en el módulo de forma coordinada con el resto de módulos profesionales (se entienden incluidos aquí tanto los módulos asociados a unidades de competencia como de aprendizaje permanente).

### 1.1 Módulo de Tratamiento Informático de Datos - TID

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.

## 1.2 Módulo de Técnicas Administrativas Básicas - TAB

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
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.	e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
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	f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.	h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.

## 1.3 Módulo de Atención al Cliente - AC

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

## 2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS MÓDULOS

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-criterio de evaluación para cada módulo.

Módulo	Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
TID	RA 1: Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.</li> <li>b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar</li> <li>c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.</li> <li>d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.</li> <li>e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.</li> <li>f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.</li> <li>g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.</li> </ul>
	RA 2: Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.</li> <li>b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.</li> <li>c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.</li> <li>d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.</li> <li>e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.</li> <li>f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores.</li> <li>g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.</li> <li>h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.</li> <li>i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.</li> <li>j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.</li> </ul>
	RA 3: Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.</li> <li>b) Se han elaborado textos mediante herramientas de procesador de textos utilizando distintos formatos.</li> </ul>

	aplicaciones informáticas en función de la tarea.	<p>c) Se han insertando imágenes, tablas y otros objetos en los textos.</p> <p>d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables</p> <p>e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.</p> <p>f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.</p> <p>g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.</p>
	RA 4: Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.	<p>a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.</p> <p>b) Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.</p> <p>c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.</p> <p>d) Se ha accedido a documentos archivados previamente.</p> <p>e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.</p> <p>f) Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.</p> <p>g) Se han impreso los documentos correctamente.</p> <p>h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.</p> <p>i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.</p> <p>j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada</p>
TAB	RA 1: Clasifica las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma	<p>a) Se ha definido la organización de una empresa.</p> <p>b) Se han descrito las tareas administrativas de una empresa.</p> <p>c) Se han identificado las áreas funcionales de una empresa.</p> <p>d) Se ha definido el organigrama elemental de una organización privada y pública.</p> <p>e) Se ha identificado la ubicación física de las distintas áreas de trabajo.</p>
	RA 2: Tramita correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso	<p>a) Se han descrito las distintas fases a realizar en la gestión de la correspondencia.</p> <p>b) Se ha realizado la recepción del correo físico y de la paquetería, cumplimentando los documentos internos y externos asociados.</p> <p>c) Se ha clasificado el correo utilizando distintos criterios.</p> <p>d) Se ha distribuido el correo, tanto el interno como el externo.</p> <p>e) Se ha anotado en los libros registro el correo y los paquetes recibidos y distribuidos.</p> <p>f) Se ha utilizado el fax para el envío y recepción de documentos por este medio</p> <p>g) Se ha preparado para su envío la correspondencia y paquetería saliente, tanto la normal como la urgente.</p> <p>h) Se ha puesto especial interés en no extraviar la correspondencia.</p> <p>i) Se ha mantenido en todo momento limpio y en orden el espacio de trabajo</p>

	RA 3: Controla el almacén de material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han diferenciado los materiales de oficina en relación con sus características y aplicaciones.</li> <li>b) Se han reconocido las funciones de los inventarios de material.</li> <li>c) Se han identificado los diferentes tipos de valoración de existencias.</li> <li>d) Se han definido los diferentes tipos de estocaje.</li> <li>e) Se ha calculado el volumen de existencias.</li> <li>f) Se han empleado aplicaciones informáticas en el control de almacén</li> <li>g) Se han descrito los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material</li> <li>h) Se han realizado pedidos garantizando unas existencias mínimas.</li> <li>i) Se ha valorado la importancia de un estocaje mínimo</li> </ul>
	RA 4: Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han identificado los distintos medios de cobro y pago.</li> <li>b) Se han reconocido los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería.</li> <li>c) Se han relacionado los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.</li> <li>d) Se han realizado pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso.</li> <li>e) Se han realizado operaciones de tesorería simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones.</li> <li>f) Se ha cumplimentado un libro registro de movimientos de caja.</li> <li>g) Se ha realizado el cálculo el importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo.</li> <li>h) Se ha demostrado responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.</li> </ul>
AC	RA 1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</li> <li>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</li> <li>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</li> <li>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</li> <li>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).</li> <li>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</li> <li>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.</li> <li>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</li> <li>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</li> </ul>

	<p>RA 2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico</p>	<p>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.</p>
	<p>RA 3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas</p>	<p>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.</p>
	<p>RA 4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p>	<p>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) e 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</p>

### 3. 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.

#### 3.1 Bloques de Contenidos de cada módulo por Resultado de aprendizaje

RESULTADO DE APRENDIZAJE	BLOQUE DE CONTENIDOS
<b>TID</b>	
RA 1: Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.	BC 1: PREPARACIÓN DE EQUIPOS Y MATERIALES Componentes de los equipos 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.
RA 2: Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.	BC 2: GRABACIÓN INFORMÁTICA DE DATOS, TEXTOS Y OTROS DOCUMENTOS 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.
RA 3: Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea	BC 3: TRATAMIENTO DE TEXTOS Y DATOS 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..
RA 4: Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.	BC 4: TRAMITACIÓN DE DOCUMENTACIÓN Gestión de archivos y carpetas digitales. Criterios de codificación y clasificación de los documentos. El registro digital y convencional de documentos. La impresora. Funcionamiento y tipos. Configuración de la impresora. Impresión de documentos
<b>TAB</b>	
RA 1: Clasifica las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma.	BC 1: REALIZACIÓN DE TAREAS ADMINISTRATIVAS DE EMPRESA 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
RA 2: Tramita correspondencia y paquetería	BC 2: TRAMITACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y

identificando las fases del proceso	<p><b>PAQUETERÍA</b> 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 ensobrado, embalaje y empaquetado básico. Clasificación del correo y paquetería salientes</p>
RA 3: Controla el almacén de material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios.	<p><b>BC 3: CONTROL DE ALMACÉN DE MATERIAL DE OFICINA</b> 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>
RA 4: Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados.	<p><b>BC 4: OPERACIONES BÁSICAS DE TESORERÍA</b> 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>
<b>AC</b>	
RA 1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación	<p><b>BC 1: ATENCIÓN AL CLIENTE</b> 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</p>
RA 2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico	<p><b>BC 2: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> Actuación del vendedor profesional, ante diferentes tipos de público y clientes. Exposición de las cualidades de los productos y servicios, y cualidades 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. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.</p>

<p>RA 3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas</p>	<p>BC 3: 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</p>
<p>RA 4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación..</p>	<p>BC 4: 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.</p>

### 3.2. Integración de los 3 módulos e Interdisciplinariedad con los bloques comunes de Comunicación y Sociedad I y Ciencias Aplicadas I

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 de forma integrada, a partir de una unidad 0, de evaluación inicial y con una unidad de recopilación final. De igual forma se aborda plenamente la interdisciplinariedad e interconexión entre los módulos asociados a unidades de competencia y los de aprendizaje permanente reforzándose mutuamente.

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.

### 3.3. Desarrollo temporal y secuencia de los contenidos

Para la mejor comprensión de los contenidos y su lógica, los hemos organizado en temas globalizados a modo de **unidades de trabajo integradas** que a su vez que se relacionan entre sí de forma consecutiva y creciente, priorizando aquellos que pueden resultar de mayor cercanía al alumnado y utilidad real. Ello, valorando las características del programa, del grupo, la individualidad de cada alumno y alumna junto con los criterios acordados con el equipo educativo y el Departamento.

El **punto de partida es una Unidad 0**, de Evaluación Inicial UEI que se desarrolla las 4 primeras semanas del curso para activar y detectar contenidos previos y ajustar las unidades de trabajo posteriores al nivel competencial inicial y capacidades de cada alumno y alumna.

Para el diseño de las Unidades de Trabajo Integrado (UTI) **hemos sumado las horas anuales de los tres módulos y las hemos contabilizado semanalmente**. Así **semanalmente**, durante las 36 semanas que dura el curso académico (dado que la asistencia en el mes de junio es obligatoria hasta que termine el curso) contamos con 7 horas de TID, 7 horas de TAB y 2 horas de AC, en total **16 horas/semana**. A cada UTI le hemos asignado 4 semanas aproximadamente (teniendo en cuenta días de fiesta, puentes, vacaciones...). De esta forma, la distribución horaria podrá ser flexible y variar en función de la diferente temporalización según los ritmos de cada alumno o alumna. Las actividades complementarias, suelen afectar transversalmente a los distintos módulos incluidos los de aprendizaje permanente e incluso superar el horario lectivo en algún caso, por lo que no creemos que alteren sustancialmente a nuestra

temporalización. De igual manera, son actividades que quedan integradas como parte de los contenidos de la UTI donde tengan lugar.

La siguiente tabla muestra el recorrido didáctico de los distintos bloques de contenidos a lo largo de las unidades de trabajo donde se trabajan, teniendo en cuenta que se repiten con distintos formatos para su tratamiento integral, de forma que vayan asimilando de menos a más, a lo largo del curso.

BLOQUE DE CONTENIDOS	UNIDADES DE TRABAJO								
	UEI	1	2	3	4	5	6	7	8
TID									
CONTENIDOS PREVIOS	X								
BC 1		X	X						X
BC2				X	X				X
BC3						X	X		X
BC4								X	X
TAB									
CONTENIDOS PREVIOS	X								
BC 1		X	X						X
BC2				X	X				X
BC3						X	X		X
BC4								X	X
AC									
CONTENIDOS PREVIOS	X								
BC 1		X	X						X
BC2				X	X				X
BC3						X	X		X
BC4								X	X

Atendiendo a los criterios citados y a los cambios de circunstancias que se pueden producir durante este curso y visto el calendario lectivo para el presente curso 2021-2022, se cuenta con 175 días lectivos, 36 semanas lectivas, distribuidas en tres trimestres. Se han distribuido las 9 UTIs en 4 semanas cada una aproximadamente teniendo en cuenta los puentes, períodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y Feria. Quedando la temporalización de la siguiente forma:

UTI NÚMERO	NOMBRE DE LA UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADO	TEMPORALIZACIÓN APROXIMADA		
		SEMANAS	MES	EVALUACIÓN
0	UNIDAD DE EVALUACIÓN INICIAL	4	SEPT-OCT	INICIAL
1	LOS -CIÓN DE LA EMPRESA: UBICACIÓN, ORGANIZACIÓN, COMUNICACIÓN	5	OCT-NOV	1
2	TRABAJO EN EQUIPO Y TELECOMUNICACIONES EN LA EMPRESA	4	NOV-DIC	1
3	CORRESPONDENCIA COMERCIAL Y ACERCAMIENTO DEL VENDEDOR AL CLIENTE	4	DIC-ENE	2
4	LOS SERVICIOS DE CORREOS PARA LA FUNCIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA	4	ENE-FEB	2
5	BÚSQUEDA DE PROVEEDORES Y ATENCIÓN A LA CLIENTELA	3	FEB-MAR	2
6	EMPRESA CLIENTE QUE FIDELIZA A SU CLIENTELA	4	MAR-ABR	3
7	PAGOS, COBROS Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES	4	ABR-MAY	3
8	UNIDAD DE REPASO FINAL	4	MAY-JUN	FINAL

### 3.4. Temas transversales-educación en valores

El **art. 1 LOE**, incluye entre los **principios del sistema educativo** “*la transmisión y puesta en práctica de valores que favorezcan la libertad personal, la responsabilidad, la ciudadanía democrática, la solidaridad, la tolerancia, la igualdad, el respeto y la justicia, así como que ayuden a superar cualquier tipo de discriminación*”.

A nivel autonómico, el **art 39 de la LEA** hace referencia a la **necesidad** de incluir en las enseñanzas, en la vida de los centros y en el currículo la educación en valores como elementos transversales.

Tanto la **LOE (art. 121)** como el **Decreto 327/2010** por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (**art. 29.2**) establecen que las programaciones didácticas incluirán

la forma en que los temas transversales se incorporan al currículo.

El art. 6.3 del D 135/2016 establece que todos los ciclos formativos de FPB incluirán de forma transversal **en el conjunto de los módulos profesionales aspectos relativos al trabajo en equipo, a la prevención de riesgos laborales, al emprendimiento, a la actividad empresarial y a la orientación laboral de los alumnos y alumnas. Los puntos 5, 6 y 7 del artículo complementan los contenidos trasversales** que deben abordarse.

Cuando se desarrolla esta normativa, se acercan al Centro educativo problemas que la sociedad reconoce como prioritarios en un momento determinado, contribuyendo con ello a la educación en valores, la mejora de la ciudadanía y el progreso humano. 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 TID y TAB
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 AC y se incorporarán actividades del Kit Caixa Comunica.
4. **Igualdad efectiva y real entre mujeres y hombres**. La igualdad se recoge en el **art. 1 de la Constitución Española** como valor superior del Ordenamiento Jurídico y en el **art. 14** como un derecho fundamental. Por su parte, el **art.14 de la Ley 12/2007 para la promoción de la igualdad de género en Andalucía** contempla la integración transversal del principio de igualdad de género en la educación, precisando que el principio de igualdad entre mujeres y hombres inspirará el sistema educativo andaluz y el conjunto de políticas que desarrolle la Administración Educativa. **Vinculada a la igualdad de género, está la libre identidad de género** cuyas implicaciones sociales y administrativas se desarrollan en la **Ley 2/2014, para la no discriminación por motivos de identidad de género y reconocimiento de los derechos de las personas transexuales de Andalucía**. 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.
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:** la competencia emprendedora viene siendo objeto de un fuerte empuje social, normativo y educativo. 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.
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 vinculará con las actuaciones del Programa Impulsa

Tratamos los elementos transversales en conexión con los contenidos de cada bloque, sin perjuicio de participar en actividades del Centro (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 los planes y programas específicos.

### 3.5. Las tecnologías de la información y de la comunicación TICs

El desarrollo de las competencias de un profesional básico administrativo, 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.

Por ello, además de la formación específica que se incorpora en los módulos TID y TAB, se fomentará el uso de aplicaciones informáticas como recurso educativo complementario en todas las. 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.

Desde el mes de marzo de 2020 en que se produjo el confinamiento inesperado por la crisis sanitaria del Covid19 ya quedó establecido el uso de herramientas TICs para teletrabajar desde casa. En aquel

momento fue algo inesperado que hubo que solventar sobre la marcha pero que sirvió para sentar las bases del teletrabajo durante el curso 20-21, unificando criterios con todo el equipo docente en el uso de la misma plataforma y metodología online, sin perjuicio de adaptarnos a sus circunstancias y superar la brecha digital.

De esta forma, además de poder entrenar desde el principio cómo se gestionaría un posible confinamiento, en este curso 21-22, se les está proporcionando una formación adaptada al contexto socio-laboral actual donde el teletrabajo ha pasado a formar parte de la realidad de las empresas.

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)

Aprovechando que disponemos en el centro de la plataforma Classroom vamos a iniciarlos en su uso y usarla de forma complementaria y como herramienta de apoyo educativo.

#### 4. METODOLOGÍA

Al llegar a este punto de la programación podemos afirmar que, junto con la reducción de ratio, la metodología (incluyendo los recursos, tiempos y agrupamientos) y la evaluación, suponen los pilares básicos de nuestro Programa Específico, ya que los elementos anteriores no han tenido alteración respecto del título y el currículo. Es en estos puntos donde adquiere un valor añadido la respuesta educativa a las necesidades del alumnado. La compatibilidad entre educación presencial y a distancia, es un elemento más de normalización respecto del resto de enseñanzas de la FPB.

##### 4.1. Normativa: fundamentación y líneas de actuación

Con carácter general para la Formación Profesional Básica en nuestra Comunidad Autónoma y sin distinguir perfiles profesionales, el art. 10 del D. 135/2016 establece que **la metodología de estas enseñanzas tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los módulos profesionales que se incluyen en cada título**. Este carácter integrador orientará la programación de cada módulo profesional y la actividad docente. Tal metodología se adaptará a las necesidades del alumnado y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitar su transición hacia la vida activa o favorecer su continuidad en el sistema educativo.

**Los contenidos tendrán un carácter motivador y un sentido práctico, buscando siempre un aprendizaje significativo. Se deberá fomentar metodologías activas de aprendizaje, basadas en la resolución de problemas y en «aprender haciendo».** Se favorecerá la autonomía y el trabajo en equipo y el profesorado deberá programar las actividades docentes de manera que éstas sean motivadoras para el alumnado, que sean realizables por él y que creen una situación de logro de los resultados previstos. Se programarán asimismo actividades de profundización y de trabajo autónomo para atender al alumnado con diferentes ritmos de aprendizaje. Durante el curso 2021-22 se les volcarán actividades en Google Classroom para su realización

Asimismo, conforme al anexo I de la Orden, que regula el currículo de Servicios Administrativos, **las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias de los módulos en el proceso enseñanza-aprendizaje** que permiten alcanzar los objetivos de los módulos versarán sobre:

MODULOS	LÍNEAS DE ACTUACIÓN
TID	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de equipos y materiales</li> <li>- La grabación de datos en terminales informáticas.</li> <li>- La utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la elaboración y archivo de documentos.</li> <li>- La utilización de equipos para imprimir y transmitir información.</li> </ul>
TAB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La identificación de las funciones administrativas en una empresa.</li> <li>- Clasificación y reparto de correspondencia y paquetería.</li> <li>- El control del material de oficina en el almacén.</li> <li>- La realización de cobros y pagos utilizando diversos medios.</li> </ul>
AC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.</li> <li>- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.</li> <li>- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación. Gestión de reclamaciones.</li> </ul>

Estas líneas de actuación deben implementarse desde el **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. Las **actividades complementarias y extraescolares** conectan directamente con el contexto real social y empresarial y se integran también en este enfoque. Durante este curso se realizarán tales actividades, siempre que se respeten en todo caso las medidas de aforo, distancias, higiene y ventilación necesarias para la prevención de contagios.

#### 4.2. Orientación epistemológica y pedagógica

Enmarcamos nuestra metodología en el **modelo pedagógico constructivista**. Se trata de una perspectiva que concibe el aprendizaje como un proceso de experimentación e interacción social en el aula por el cual el alumnado, **por sí mismo**, construye, paso a paso, sus conocimientos, por **deducción – inducción con la ayuda y mediación del profesor**. En el caso de alumnado con discapacidad la ayuda puede ser mayor en unos casos que en otros.

Partiendo de esta perspectiva se asumen los siguientes **principios metodológicos**:

1. **Profesorado orientador, promotor y facilitador** en coordinación con el equipo docente.
2. **Capacidades e ideas previas de cada alumno o alumna** como punto de partida
3. **Aprendizajes funcionales y significativos**, de utilidad para desenvolverse en situaciones cotidianas.
4. **Gradualidad**, desde supuestos elementales progresa en la medida de sus conocimientos y posibilidades, en orden creciente de complejidad.
5. **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.
6. **Interactividad y trabajo en equipo (aprendizaje colaborativo)**
7. **Motivación del alumnado**, procurando que los contenidos y recursos sean de su interés y que los

aprendizajes sean funcionales y transferibles.

8. **Globalización e Interdisciplinariedad**, relacionando los contenidos de cada unidad entre sí y con el resto las unidades, de los módulos asociados a unidades de competencia y de los bloques comunes.
9. **Espíritu emprendedor e iniciativa personal**, estimulando actitudes proactivas y creativas en el alumnado, transmitiéndole su rol como agente de cambio y no sólo como destinatario de éste.
10. **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.

### 4.3 Métodos o Estrategias didácticas:

Hemos planteado una **metodología activa e interactiva**, orientada al **saber hacer y aprender haciendo**, atendiendo a los condicionantes que caracterizan el Programa específico al perfil del grupo en general y de cada alumno o alumna en particular.

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 repasarlos 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 FPB, y a las normas de comportamiento y disciplina.
- ✓ Ritmos muy diferentes en la realización de actividades y sistemas de aprendizaje.
- ✓ Propias de la discapacidad intelectual: 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 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 con profesorado online cuando deban hacerlo desde casa teletrabajando en horario regular y con constancia.

**Estrategias** que se emplean:

1. **Estrategia expositiva**, centradas en las explicaciones de la profesora, 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 pizarra, PowerPoint, documentación, videos y otros recursos que resulten atractivos y fáciles para captar y mantener su atención, así como para la posterior retención y memorización.
  - 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, algo complicado para la discapacidad intelectual.
- Utilizar desde el primer momento la plataforma Google Classroom para que sea su clase virtual y no noten diferencia en caso de tener que recurrir a ella durante el curso. Deberán acostumbrarse al uso de cámara y voz, como diferente a sus videoconferencias personales, y aprender a su uso profesional. Tratar de hacerlo en modelo ensayo-error desde clase presencial para que llegado el caso, no requieran demasiada ayuda en casa y puedan trabajar autónomamente.

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 (en nuestro caso serán fundamentalmente parejas o grupos de 5).

3. **Estrategia personalizada:** basada en la adaptación a los procesos personales del alumnado (ritmos, capacidades, motivación e intereses).

#### 4.4 Actuaciones concretas en atención al Programa específico

- Dedicar las primeras semanas del curso a realizar una Evaluación Inicial exhaustiva y personalizada de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, necesidades y apoyos educativos necesarios, que permitan conocer el punto de partida real de esta programación para ajustarla e individualizarla lo más posible.
- Durante la Evaluación Inicial detectar las capacidades y destrezas así como los recursos tecnológicos para trabajar online cuando la enseñanza presencial no sea posible. Se llevarán ambas paralelamente, pero dejando claro que estamos en modalidad plenamente presencial.
- Integrar los contenidos de los tres módulos asociados a unidades de competencia (MAUC) y distribuirlos en unidades de trabajo integradas (UTIs).
- Utilizar recursos muy visuales y manipulativos lo más cercanos posibles a la realidad laboral (por ejemplo, equipos y maquinaria de oficina reales para tareas reales)
- La “repetición” es una constante metodológica. Se presentan una y otra vez de los mismos contenidos con distintos soportes y materiales.
- Repaso y aprendizaje acumulativo.
- Las **actividades son en cadena**, donde cada nuevo paso requiere haber realizado correctamente los anteriores, y de **estructura piramidal**, con más apoyo al inicio y retirada progresiva de apoyos hasta lograr la mayor autonomía posible en su realización. Todo dependiendo del nivel de autonomía de cada alumno o alumna.
- Se toma como base la actualidad socio-cultural tanto a nivel local, autonómico, nacional e internacional proyectando la misma sobre los contenidos y procedimientos empleados en su adquisición. En cada UTI se mirará a nuestra comunidad autónoma andaluza como referente contextual prioritario.
- La conexión continua con la realidad en que se vive permite también trabajar los contenidos transversales especificados en esta programación.
- Se conectan los aprendizajes de los módulos de aprendizaje permanente o asociados a bloques comunes y los módulos asociados a unidades de competencia, de modo que sigan una línea de coordinación y no sean compartimentos estancos. En el alumnado con NEE asociadas a discapacidad intelectual es particularmente importante globalizar, rentabilizar y optimizar recursos y competencias adquiridas, de forma que vincular los contenidos y actividades de los distintos módulos y enseñar a establecer conexiones lógicas y de utilidad entre ellos, es una estrategia de enseñanza-aprendizaje fundamental. De igual manera, en los módulos de aprendizaje permanente puede haber adaptaciones curriculares significativas (no así en los módulos asociados a unidades de competencia) y eso afectará sin duda al proceso de enseñanza-aprendizaje de todos los demás módulos. Por ello es tan importante coordinar la interdisciplinariedad con el equipo educativo.
- Dado que la finalidad última de la Formación Profesional es la inserción laboral futura y en el caso de alumnado con NEE, dicha inserción resulta aún muy compleja, se reproducen repetidamente tareas y actividades que se desarrollan en el entorno laboral propio del perfil profesional.
- Se realizarán actividades complementarias y extraescolares que les permitan conectar su aprendizaje con contextos reales.
- Flexibilidad en toda la programación, teniendo en cuenta que puede extenderse hasta tres cursos académicos (por repeticiones del alumnado).

## 5. ACTIVIDADES

### 5.1. 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.
- b) **Actividades de desarrollo y aprendizaje**, a través de:
  - *Las exposiciones de la profesora*, 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 acompañaran de un guion de preguntas y tareas pre-visionado, visionado y postvisionado, para trabajar los contenidos.
  - Presentaciones *audiovisuales* en PowerPoint.
  - *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.
  - *Actividades con material real* como fotocopidora, catálogos para pedidos...
  - *Dinámicas de grupo debates, role-playing, simulaciones*, etc.
  - *Actividades con Kits educativos*: KitCaixa comunica, que implica juegos interactivos, escenificaciones, juegos de mesa...para fomento de la comunicación verbal y no verbal. KitCaixa Jóvenes Emprendedores para el tratamiento transversal del emprendimiento.
- 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. Suponen un elemento motivador al valorar ellos mismos su punto de partida y de llegada en cada unidad. Sirven de punto de partida para la unidad de trabajo siguiente, teniendo en cuenta el carácter cumulativo y secuencial de las 8 unidades de esta programación.
- 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** de los distintos departamentos que hayan quedado obsoleto.

## 5.2. Actividades complementarias y extraescolares

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

- Participación en concursos de: Imagen gráfica y Eslogan promovidos por Servicio de la Mujer, del Ayuntamiento de Sevilla. Octubre 2023.
- Realización actividad a nivel de Centro para el 25 de noviembre contra la Violencia de Género. 2023.
- “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).
- Visitas a empresas propias del perfil profesional (paquetería, mensajería, etc.)
- Visitas a empresas inclusivas (Fundación ONCE).
  
- Participación en actividades realizadas por Caixaforum.
- “Día del libro” 23 de abril. Lectura de algún capítulo adaptado de El Quijote.
- 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 tengan el programa específico de Formación Profesional Básica).

- **De premio y compensación al final de curso** realizaremos una excursión lúdica, por Sevilla para que adquieran conocimientos históricos sobre el entorno y la ciudad en la que viven.
- **Actividades que a lo largo del curso** se prevea que pueden realizarse con todas las medidas de seguridad para asistentes.

## 6. 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.

**Los grupos** pueden ser de mayor (ej. en simulaciones o debates) o menor número (ej. trabajos a distinto ritmo personal) de componentes, también parejas colaborativas (ej.: n las actividades diarias) y ser estables o rotativos para actividades diferentes. Procuraremos que sean heterogéneo, aunque en género es más complicado por la mayoría masculina este curso, pero si en edad y en habilidades, para favorecer la integración, la mejora de la tarea y los refuerzos entre iguales. Debe tenerse en consideración que las distintas discapacidades marcan también distintas capacidades del alumnado, lo cual favorece el trabajo de “complemento de capacidades” entre ellos y ellas. **Es más que trabajar en equipo, es formar 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 5 y el aula ha sido organizada con medidas anticovid que aseguran la distancia de seguridad y el trabajo individual. Se han redistribuido las mesas y ordenadores para que cada alumno y alumna tenga su zona de trabajo y equipo informático propio.. En el aula, se adoptan medidas de ventilación continua lo cual obliga a que el alumnado y profesorado venga lo suficientemente abrigado y ello puede resultar algo incómodo en el trabajo en mesa. Además a ello hay que añadir el uso obligado de mascarilla durante toda la jornada lectiva.

Aunque las dimensiones y dotaciones del aula permiten realizar en ella la mayoría de las actividades, haremos uso de otros espacios del Centro.

En el aula hay un teléfono fijo con extensión desde centralita del Instituto que permite recibir llamadas externas e internas. Permite también realizar llamadas interiores pero no hacia el exterior.

En este curso se han extremado las medidas de higiene y se cuenta dentro del aula con gel hidroalcohólico para manos y pulverizador multiusos para desinfectar material antes y después de su uso.

**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.

## 7. RECURSOS DIDÁCTICOS

Los materiales a utilizar también responden a los objetivos de cada actividad, la disponibilidad de los recursos del Centro, momento en que se utilicen y a las características del alumnado, todo ello dando un papel importante a las tecnologías de la información.

**En concreto, en este módulo se utilizarán los siguientes recursos:**

### 1. Los espacios y equipamientos del centro:

- Aula polivalente con ordenadores de mesa y portátiles conectados a Internet, en número suficiente para que los alumnos y alumnas trabajen. También hay dos pizarras, una de rotulador y otra digital conectada a Internet.
- Salón de Actos, que usaremos para actividades complementarias y extraescolares
- Biblioteca, servicio de reprografía... y otras zonas comunes (Aula coeducativa verde y huerto).

## 2. Los materiales didácticos a utilizar por la profesora y/o los alumnos y alumnas.

- Esquemas y apuntes de clase elaborados y aportados por la profesora
- Manuales para el alumnado: el departamento ha considerado las editoriales *Paraninfo* y *Editex* como las más adecuadas para adaptar al nivel y objetivos del Programa. Durante este curso para evitar que los libros se usen por más de un alumno o alumna se procurará dar los temas en fotocopias o en formato digital escaneados.
- Recursos educativos Educaixa: Kit Caixa Jóvenes Emprendedores y Kit Caixa Comunica
- Materiales y herramientas de oficina: impresora, encuadernadoras de varios tipos, taladradoras, plastificadora, cizalla y materiales fungibles para su funcionamiento. Su uso queda condicionado a higiene previa y al uso sólo dentro del aula.
- Ordenadores de mesa y portátiles
- Bandejas de archivo en mesa y carpeta clasificadora individual (AZ).

## 3. Medios audiovisuales:

- *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*: con los puntos más importantes de las unidades,
- *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 incluso del 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-practica-antonia-heredia>*
  - *Muñiz, Rafael. Marketing en el siglo XXI (Versión digital) accesible en [www.marketing-xxi.com](http://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 del Programa Impulsa
- g) Banco de recursos online que en la actualidad todas las entidades empresariales y educativas han ido generando a partir de la nueva forma de enseñanza adaptada a las circunstancias de la pandemia, y que tengan acceso libre y gratuito (webinars, actividades interactivas online, manuales etc)
- h) Materiales que provengan de asociaciones que trabajan con discapacidad: ACDown, Apice, DACE, ONCE, ASPATHI etc.
- i) Materiales que proveen los profesionales que vienen al Centro a impartir talleres y charlas.
- 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<sup>a</sup> 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.

## 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 Orientación, 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 el resto de miembros del Dpto. de Orientación, equipo educativo de FPB, equipo directivo, coordinadores de Planes y Proyectos (Coeducación, Voluntariado, Plan lector, Biblioteca...) y Actividades Extraescolares, personal no docente y AMPA.
7. **Recursos personales específicos:** El Dpto. de Orientación cuenta dos profesoras de Pedagogía Terapéutica, una profesora de Audición y Lenguaje, una profesora de Lengua de Signos y una Monitora de Educación Especial, que apoyan las actuaciones del profesorado relativas a la atención a la diversidad y la acción tutorial.
8. **Recursos del entorno:** el Centro está muy cerca de un parque empresarial de reciente construcción 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 a Internet (Ethernet y wifi) con software ofimático
- Pizarra digital
- Impresora y 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](http://www.iesjulioverne.es): es una página interactiva a la vez que informativa ya que permite el acceso y contacto entre personal del Centro a través del correo electrónico corporativo, el acceso a Aula Virtual y la gestión de impresión a través impresora corporativa. 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](http://www.insht.es);
- [www.infojobs.net](http://www.infojobs.net);
- <http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/> ● [www.laboris.net](http://www.laboris.net);
- [www.noticiasjuridicas.es](http://www.noticiasjuridicas.es); ● [www.adide.org](http://www.adide.org);
- [www.boe.es](http://www.boe.es) ● <https://es.linkedin.com>;
- [www.boja.es](http://www.boja.es) ● <https://www.educaixa.com>
- [www.ipyme.org](http://www.ipyme.org)

- **Plataforma Seneca (*seneca móvil- pda*)** de la Administración Educativa, para cumplimentar las calificaciones o registrar las ausencias e incidentes de clase del alumnado, acceder a sus expedientes académicos, tramitar diferentes gestiones con la administración educativa, o comunicarnos con el equipo directivo o el resto de docentes.

## 8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

### 8.1 Marco normativo

Tal y como hemos hecho constar en la contextualización, nuestro Proyecto Educativo de Centro, atiende a alumnado con diversas necesidades escolares y personales, así como con todo tipo de NEAE conforme al *Plan de Atención a la Diversidad* en concordancia con la normativa al respecto.

#### ➤ **La atención a la diversidad en el Sistema Educativo:**

Desde la intervención educativa se debe dar respuesta a las diferentes características personales, sociales y culturales significativas. El **art. 1** de la **LOE** considera la atención a la diversidad, como principio básico del sistema educativo y en su Título II, Capítulo I “*Equidad en la Educación*”, se centra en el “**alumnado con necesidad específica de apoyo educativo**” definiéndolo en el art. 71 como aquel que “*requiera una atención educativa diferente a la ordinaria, por presentar necesidades educativas especiales, por dificultades específicas de aprendizaje, trastorno de déficit en la atención con hiperactividad (TDAH) por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tarde al sistema educativo, o por condiciones personales o de historia escolar*”.

En los mismos términos del art. 71 LOE y conforme a la Ley 9/1999 de Solidaridad en la Educación, los arts. 113 y siguientes de la **LEA** (*Título III, Capítulo I*) *Equidad en la Educación*, detalla las tipologías de alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y los principios y los recursos de atención educativa para cada caso, con objeto de garantizar el acceso y la permanencia en el sistema educativo de este alumnado, cuyo desarrollo se fija en la Orden 25 de Julio de 2008 de la CEJA de “Atención a la diversidad”.

Las Instrucciones de 8 de Marzo de 2017, de la Dirección Gral. de participación y equidad de la CEJA, por las que se establece el protocolo de detección e identificación de alumnado con NEAE y la organización de la respuesta educativa, tratan de aclarar en el Anexo VIII los límites entre la atención educativa ordinaria y la diferente a la ordinaria, y en ambas, la planificación a nivel de centro (Plan de orientación y acción tutorial y Plan de Atención a la Diversidad), aula y alumnado (Programaciones didácticas y de aula). Se establecen los requisitos de la evaluación psicopedagógica (en etapas previas a la FP) y **en función de la atención educativa que se precise para dar respuesta a las necesidades educativas identificadas en un alumno o alumna se determinará si presenta o no NEAE, las pautas y orientaciones al profesorado.**

A partir de ahí, se considera **atención educativa ordinaria** la aplicación de medidas generales de atención a la diversidad a través de recursos personales y materiales generales y específicos, destinadas a todo el alumnado por ej. metodologías de aprendizaje cooperativo, flexibilidad en la organización de espacios y tiempos, diversificación de los procedimientos e instrumentos de evaluación. **La atención educativa diferente a la ordinaria** conlleva la aplicación de medidas específicas (de carácter educativo y/o de carácter asistencial) que pueden o no implicar recursos específicos (personales y/o materiales), destinadas al alumnado que presenta NEE; dificultades del aprendizaje; altas capacidades intelectuales; así como el alumnado que precise de acciones de carácter compensatorio. Aquí estarían incluidas las Adaptaciones de Acceso (AAC) - Adaptaciones Curriculares No Significativas (ACNS) - Adaptaciones Curriculares Significativa (ACS) - Programas Específicos (PE) - Adaptaciones Curriculares para el alumnado con altas capacidades (ACAI) - Permanencia Extraordinaria (Sólo NEE).

#### ➤ **La diversidad en la Formación Profesional Básica**

Como se expuso en la descripción de la Formación Profesional Básica y de los Programas Específicos al principio de esta programación, la FPB de por sí supone una creación dentro del sistema educativo de un recurso que permite dar salida a alumnado que por distintos motivos no ha obtenido el título de Educación Secundaria Obligatoria, evitar el abandono escolar temprano y la obtención de un título profesional básico que de acceso al mercado laboral e incluso permita acceder a un ciclo formativo de grado medio. Dentro

de este nivel formativo se contempla la posibilidad de que con una ratio estandarizada de alumnos y alumnas se incorporen aquellos que necesiten adaptaciones curriculares pero que tengan posibilidades tanto de inserción en este modelo de FPB ordinaria como de titulación. Para este alumnado el Decreto y la Orden, permiten adaptaciones significativas en los módulos de aprendizaje permanente y no significativas en los asociados a unidades de competencia. El **programa específico de FPB, como se describía al principio es un paso más, supone la creación *ad hoc* de un programa formativo-profesionalizador para alumnado que no pueda integrarse en una FPB ordinaria.**

En cuanto a la atención a la diversidad dentro del Programa específico, habrá que estar a las escasas indicaciones que se contienen en las Instrucciones del 8 de Marzo de 2017 interpretadas junto con la normativa de FPB, pudiendo concluirse que:

- Los aprendizajes están orientados a asegurar la continuidad en el Sistema Educativo hasta los 21 años de edad.
- Pueden existir adaptaciones de acceso y no significativas en los módulos asociados a unidades de competencia
- Las adaptaciones curriculares significativas sólo pueden tener lugar en los módulos de aprendizaje permanente
- No pueden alterarse objetivos ni criterios de evaluación respecto de la normativa en los módulos asociados a unidades de competencia, se entiende siempre que el Programa Específico no haya alterado los mismos respecto del título que le sirve de base, en este caso Servicios Administrativos.

En esta programación y dentro de estos límites, ya en el propio diseño de las Unidades de Trabajo se han contemplado medidas de respuesta educativa a las necesidades educativas especiales como:

- Sumar la temporalización semanal de los módulos para flexibilizar los tiempos según las demandas del alumnado, aunque con una temporalización aproximada inicial
- Considerar que la programación puede durar dos o tres cursos académicos, con las actualizaciones correspondientes, según evolución, edad y necesidades del alumnado
- Globalizar e interconectar todos los contenidos y resultados de aprendizaje de los tres módulos de forma que el alumnado los perciba como un todo en donde cada parte cobra sentido en el conjunto.
- Priorizar los contenidos más básicos, sencillos y prácticos
- “Arrastrar” los contenidos y resultados de aprendizaje a lo largo de todas las unidades de trabajo
- Priorizar siempre las habilidades y destrezas de forma práctica y atractiva.
- Posibilidad de transponer todos los contenidos y ciertas destrezas a la modalidad “a distancia” para los supuestos de permanencia en cuarentena o confinamiento.

Describimos a continuación la atención a la diversidad en el grupo-aula.

## **8.2 Medidas de actuación en el grupo- aula:**

Tenemos un grupo con cierta heterogeneidad, con intereses, motivaciones y capacidades diferentes y algún caso de pluridiscapacidad.

### **Medidas generales de atención a la diversidad**

- *Selección y adaptación de los contenidos* revisando el grado de dificultad de los mismos y dando prioridad a las habilidades, destrezas y actitudes.
- *Secuenciación flexible*
- *Repetición constante* con soportes diferentes
- *Apoyo individualizado* en clase y online cuando proceda
- *Actividades fundamentalmente prácticas y actuales*
- *Lectura comprensiva* que ayude a comprender por encima de memorizar.

- *Diseño de actividades específicas*, según las necesidades educativas de cada persona:
  - **Actividades de refuerzo** cuando el alumnado que no adquiera los contenidos mínimos, reduciendo su nivel de complejidad o abstracción.
  - **Actividades de ampliación**, para el alumnado que realiza las actividades propuestas y puede avanzar más. De este modo se logra potenciar al máximo sus capacidades, motivaciones e intereses.
  - **Actividades individualizadas**: se extraen tareas de la actividad que realiza el grupo para simplificarlas para un alumno o alumna concreto.
- *Pluralidad de instrumentos de evaluación*

➤ **Medidas de actuación para atender necesidades específicas:**

Las medidas de actuación previstas serán:

- ✓ *Ubicación* en mesas individuales todas ellas de cara a la pizarra digital y con ordenador de uso individual
- ✓ *Dar instrucciones manteniendo siempre contacto visual* y comprobar siempre que han comprendido la tarea
- ✓ *Permitirles algún desplazamiento* por el aula a intervalos periódicos (coger el teléfono, repetir las actividades, encender/apagar los ordenadores...) incluso fuera del aula (hacer fotocopias, ir a conserjería por material, a la sala de profesores para repartir correspondencia en casilleros...)
- ✓ *Apoyo individual* que aumente la autoestima y motivación resaltando sus logros y ayudándole en las dificultades
- ✓ *Reducir el número de tareas en una actividad cuando el alumnado lo perciba como inabarcable*
- ✓ *Solicitar que en las tareas para casa alguien les ayude si lo necesitan*
- ✓ *Utilizar la agenda de clase para anotar las tareas y actividades pendientes. Ellos y ellas lo anotarán*
- ✓ *Mejorar las habilidades sociales sustituyendo este curso el concepto agrupamiento por el de trabajo en equipo* distribuyendo y sumando tareas individuales que puedan realizar en distanciamiento
- ✓ *Espaciar los trabajos y actividades*, mandándolos con antelación suficiente y subir la versión online a la classroom de manera que se facilite su acceso y revisión, cuando se quiera
- ✓ *Facilitarles esquemas y técnicas de estudio* y ayudarles a *organizar el trabajo* implicando a la familia.
- ✓ *Respetar el tiempo* que el alumno o alumna necesita para leer, entender tareas, realizarlas etc. (pueden necesitar más tiempo del inicialmente programado)
- ✓ *Procurarles material alternativo y/o simplificado* cuando con el previsto no sea suficiente
- ✓ *Conectar por videoconferencia durante las clases online*, en caso de un nuevo confinamiento, para facilitarles la realización de tareas y el seguimiento. La herramienta utilizada es Google meet
- ✓ Modificar el horario de entrada y salida (08:20- 14:30) para evitar la aglomeración en la entrada y salida del instituto y promover la distancia de seguridad.
- ✓ *Reducir 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 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, que se marcha a sus casas sin que venga a recogerlos sus familias directamente a la puerta del Instituto.
- 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.

✓ *Consensuar cualquier medida sobrevenida con el resto del equipo docente.*

## Examinamos ahora el otro gran pilar del Programa Específico, la Evaluación

### 9. LA EVALUACIÓN

#### 9.1. Normativa reguladora

En desarrollo del **art. 43** de la **LOE**, su **art 51**, que abre el Título V, dedicado a la evaluación, establece que *“la evaluación del aprendizaje del alumnado de las enseñanzas de formación profesional se realizará por módulos profesionales. Los procesos de evaluación se adecuarán a las adaptaciones metodológicas de las que haya podido ser objeto el alumnado con discapacidad y se garantizará su accesibilidad a las pruebas de evaluación”*. *“En todo caso, 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”*.

En nuestra Comunidad, el **Decreto 135/2016**, de ordenación de la FPB en Andalucía, dedica los **artículos 14 y 15** a los aspectos generales de la evaluación y sus procedimientos, así como la calificación de los módulos. De acuerdo con ello, **la evaluación del alumnado de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica tendrá carácter continuo, formativo e integrador, permitirá orientar sus aprendizajes y las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales**. Lo establecido en este capítulo será de aplicación al alumnado matriculado en enseñanzas de Formación Profesional Básica para las personas que superen los 17 años y en Programas formativos de Formación Profesional Básica para las personas de esa edad. Los centros docentes deberán recoger en sus proyectos educativos y hacer públicos, al inicio de cada curso académico, los procedimientos de evaluación de las enseñanzas de Formación Profesional Básica, así como los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.

#### 9.2 Aspectos teóricos

La evaluación se convierte en sí misma en un proceso educativo que considera al alumnado como centro y protagonista de su propia evolución y le facilita el despliegue de su potencial. Con este fin, el proceso de evaluación debe realizarse mediante instrumentos y procedimientos que promuevan la autogestión del esfuerzo personal y el autocontrol del alumnado sobre su propio proceso de logro de objetivos y corrección de problemas detectados. Va por tanto más allá de la calificación y debe reunir una serie de **características**:

- *Formativa*: debe guiar el desarrollo del proceso con estrategias de mejora.
- *Individualizada*: ajustada a cada alumno o alumna.
- *Continua*: como un elemento más del proceso.
- *Integral*: afectando a todos sus elementos y a distintas dimensiones del alumnado

De este modo podemos responder a **las 3 preguntas fundamentales del proceso evaluador**: qué,

cuándo y cómo evaluar.

### **QUÉ evaluamos: los criterios de evaluación**

Sin olvidar que esta programación está formada por Unidades de Trabajo que integran y globalizan los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación de tres módulos, de acuerdo con la normativa la evaluación se realizará por módulos profesionales, cada uno de forma independiente.

**Los criterios de evaluación**, describen aquello que se quiere valorar y que el alumnado debe lograr, respondiendo a lo que se pretende conseguir en cada módulo. **Precisan el mínimo que se espera hayan alcanzado los alumnos y alumnas respecto de los resultados de aprendizaje y los contenidos del módulo (inclusive los transversales).**

Vienen establecidos en el RD y la Orden que regulan respectivamente el título y el currículo y están vinculados a los resultados de aprendizaje y los contenidos del módulo. De este modo cumplen una **función criterial** de los objetivos que se esperan, **equilibradora** de distintos alumnados y centros, y **certificativa** con validez pública.

Esos **criterios para cada uno de los resultados de aprendizaje** están indicados en la tabla que aparece arriba en el punto 2 del epígrafe Desarrollo de la Programación.

### **CUÁNDO evaluamos: tipos de evaluación**

1) **Evaluación inicial:** al inicio del proceso, con un carácter de diagnóstico, y se entiende en dos sentidos:

- **al inicio de curso, de carácter prescriptivo, en la fecha establecida por el Centro**, para detectar los conocimientos y capacidades previas del alumnado, necesidades y adaptar los contenidos. En nuestro caso parte del alumnado repite primer curso en el mismo Instituto y por tanto se les conoce. El resto es de nueva incorporación por ello se considera que esta evaluación se hará durante las cuatro primeras semanas mediante técnicas e instrumentos varios, secuenciados en una Unidad de Trabajo 0 que permitirá evaluarlos con la mayor precisión posible para perfilar las Unidades de Trabajo Integradas subsiguientes.
- **al iniciar cada unidad** se realizará un "brainstorming" o tormenta de ideas, una breve charla-coloquio con apoyo en una noticia, un video etc. para conocer sus ideas sobre el tema y ayudar en la motivación. Siempre teniendo presente que cada unidad de trabajo integrado va a volver sobre contenidos de unidades anteriores para que los afiancen.

2) **Evaluación continua formativa o procesual:** la que se realiza durante el proceso de aprendizaje, permite ver el progreso por la profesora y el alumnado, en un permanente feed-back, introduciendo sobre la marcha medidas de recuperación, desarrollo o mejora.

- **Evaluación por la profesora**
- **Autoevaluación del alumnado**
- **Coevaluación entre iguales**

3) **Evaluación final o sumativa:** se realiza al final de un proceso (unidad, trimestre, curso) pero integrará la media ponderada de las distintas evaluaciones. Incluye:

- Evaluación trimestral en diciembre, marzo y mayo: 1ª, 2ª y 3ª Evaluación (la 3ª Evaluación coincide en fecha con la Evaluación Final 1ª)
- Evaluación Final 2ª en junio, todo el alumnado tenga o no evaluaciones pendientes, por dos razones; En primer lugar, porque en este programa específico **todo el alumnado** continuará las clases hasta la finalización del curso escolar, por eso contamos en la programación con aproximadamente 36

semanas lectivas. En segundo lugar, porque aprovechando el mayor período lectivo para todo el alumnado que en la FPB ordinaria, se programa aquí una Unidad de Trabajo de Repaso Final desde la Evaluación Final 1ª hasta la Evaluación Final 2ª, que tiene carácter de repaso global del curso.

En nuestro caso hay que puntualizar que para que el alumnado permanezca el máximo tiempo posible en el Programa Específico, dado que agotan a los 21 años su itinerario en el sistema educativo y no obtendrán un título, sino sólo certificación académica, **es necesario valorar la conveniencia de repetir los módulos agotando las convocatorias que la normativa les permite**. Por ello, y siempre de acuerdo con el equipo docente, no se les evaluará positivamente en atención a su discapacidad sino a su capacidad para lograr los resultados de aprendizaje.

- La *calificación final* de cada módulo será la media ponderada de todos los bloques de contenido, que a su vez hayan obtenido una calificación igual o superior a 5 por cualquiera de las vías anteriores. Será la que se introduce en Séneca en la evaluación final 2ª en junio.

#### ✚ **CÓMO evaluamos: técnicas e instrumentos de evaluación y criterios de calificación**

##### ○ **Técnicas e instrumentos de evaluación**

TÉCNICA	INSTRUMENTOS
❖ <b>Observación</b> del alumnado en el desarrollo de las clases, las exposiciones, debates y dinámicas grupales, atendiendo a sus comportamientos, los valores y actitudes mostradas, su nivel de integración, la participación, interés y esfuerzo mostrados por la materia, su predisposición al trabajo en equipo, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Cuaderno de la profesora:</b> anotaciones de observaciones en <b>diario de clase</b> fundamentalmente de los procesos y la actitud profesional</li> <li>➤ <b>Listas de control (checklists)</b> para las exposiciones orales individuales o grupales, los debates y foros. Serán utilizadas también como instrumentos de autoevaluación y coevaluación por el propio alumnado. Cuando se utilicen, se les dará a conocer al alumnado los indicadores que se evaluarán en la lista y su peso junto a las instrucciones para realizar la actividad/exposición</li> </ul>
❖ <b>Exposición</b> de conocimientos, habilidades y destrezas y actitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Exposiciones orales</b> individuales o grupales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Revisión de tareas y actividades</b>, realizadas en clase, en casa, individuales o colaborativas</li> <li>❖ <b>Se incluyen las tareas y actividades presenciales y en online</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Ejercicios y actividades teóricos y prácticos</b>, en base a su esfuerzo y realización, si utilizan la información y llegan a la respuesta que se busca, presentación, creatividad, innovación etc.</li> <li>➤ <b>Trabajos individuales y en equipo</b>, valorándose la capacidad de síntesis y análisis, la búsqueda, utilización y forma de transmisión de la información, la utilización de bibliografía y vocabulario específico, la estética y corrección en la presentación, el canal de envío o presentación etc.</li> <li>➤ <b>Rúbricas (matrices de evaluación)</b> para trabajos y exposiciones orales. Cuando se utilicen, se les entregará una copia con los criterios, peso y niveles, junto con las instrucciones del trabajo o exposición.</li> </ul>
❖ <b>Recopilación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Tareas en Classroom</b> enviadas en tiempo y forma y calificadas</li> <li>➤ <b>Portfolio</b> clasificado y archivado cronológicamente</li> </ul>

	por UTIs, tareas y evaluaciones <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Prueba al final de cada UTI</b> Se realizarán exámenes o pruebas escritas y práctica al finalizar cada Unidad de trabajo, que será considerada parte de la destreza y habilidades para calificación. (preferentemente preguntas cortas o tipo test)</li> <li>➤ <b>Registro de evolución trimestral por módulos de las competencias profesionales, personales y sociales.</b></li> <li>➤ <b>Unidad de repaso final</b></li> </ul>
--	--

○ **Criterios de calificación (variables y ponderación)**

**La calificación** es la plasmación cuantitativa fruto de la evaluación de las competencias del alumnado, su aptitud, actitud, habilidades cognitivas, destrezas manuales y valores. El art. 15.3 del Decreto, establece que la calificación de todos los módulos profesionales de los ciclos formativos, excepto el de Formación en centros de trabajo, se expresará con valores numéricos de 1 a 10, sin decimales, considerándose positivos los valores numéricos de 5 o superiores.

A nuestro alumnado además de evaluarlo cuantitativamente y calificarlo en Séneca se les **da trimestralmente un informe individualizado y por módulos con una evaluación cualitativa (Boletín alternativo)** del proceso, de sus logros y de los objetivos para el siguiente trimestre. De esta forma se complementa una información, la de Séneca, que para ellos y sus familias puede no ser lo suficientemente clarificadora del trabajo que día a día realizan. La calificación **no** debe poner en riesgo la permanencia del alumno o alumna hasta los 21 años en el Centro. Para ello se adoptado la siguiente ponderación:

- **Conocimientos 30%**
- **Habilidades y destrezas 30%**
- **Actitud profesional 40%**

PESO	PRUEBA	OBSERVACIONES
------	--------	---------------

10%	PRUEBAS PRÁCTICAS Y/O EXÁMENES	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se valorarán el fondo (contenidos) en un 50% y la forma (ortografía, léxico) y presentación en otro 50%, siempre tomando como referencia sus capacidades.</li> </ul>
30%	ACTIVIDADES TEORICO-PRÁCTICAS EN EL AULA. PORTFOLIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se entienden incluidas tanto las actividades y trabajos individuales como por parejas o grupales.</li> <li>➤ Para hacer la media de las habilidades y destrezas adquiridas se deben haber realizado el 80% de las actividades de las UTIs evaluadas como mínimo (sin perjuicio de su mayor o menor calificación en cada una). En esta cumplimentación de tareas se tendrá en cuenta la individualidad y circunstancias de cada alumno o alumna. Quedan incluidas las pruebas prácticas al final de cada Unidad.</li> <li>➤ Se valorará el <b>seguimiento de las normas</b> indicadas para cada actividad y la forma/canal cómo deben presentarse (oral/escrito, físicamente, en pendrive, email...)</li> <li>➤ Se tendrá en cuenta la <b>entrega puntual</b> dentro del período establecido para cada una de ellas.</li> <li>➤ Habrán de completarlo en clase con last areas realizadas y corregidas.</li> </ul>
30%	ACTIVIDADES EN CLASSROOM. ACTIVIDADES EN CASA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Serán por lo general bien tareas de búsqueda e investigación, de refuerzo o ampliación, de terminación de lo no acabado en clase o que sirvan de introducción a una temática nueva. Se valorará fondo, forma y puntualidad, teniendo en cuenta circunstancias personales.</li> </ul>
30%	ACTITUD PROFESIONAL:	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En cada UTI existen unos contenidos referidos a actitudes que se ponderarán en todas las pruebas y actividades.</li> <li>➤ Incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>- PARTICIPACIÓN</li> <li>- COMPORTAMIENTO</li> <li>- TRABAJO INDIVIDUAL</li> <li>- TRABAJO EN EQUIPO</li> <li>- INTERACCIÓN SOCIAL</li> <li>- RESPONSABILIDAD</li> <li>- LIDERAZGO</li> <li>- AUTOGESTIÓN EMOCIONAL</li> </ul> </li> </ul>

- Aunque asistencia a clase no suponga un criterio de evaluación dada la obligatoriedad al ser un Programa presencial, aquel alumnado que no asistan con regularidad a clase por causas no justificadas puede estar en "riesgo de abandono escolar" e imposibilidad de evaluación, por lo que, a través de la tutora se avisará a las familias para adoptar las medidas pertinentes. Siguiendo el ROF del Centro, la justificación de las faltas se realizará mediante documento firmado por representante de la entidad y/u organismo al cual se haya acudido (médico, Centro de Valoración, Asociación, terapeuta etc.). Dadas las características del alumnado se les solicita que a través de la agenda comuniquen la falta de asistencia con antelación si lo saben y en el caso de no acudir al Centro y no haber avisado antes, deben llamar por teléfono y avisar el mismo día. En el caso de alumnado con circunstancias sobrevenidas, se valorará individualmente cada situación por el equipo educativo.
- Los bloques de contenidos que no se superen en una evaluación pueden superarse en la siguiente, dado el carácter cíclico y acumulativo de las Unidades de Trabajo, por ello no será necesario establecer pruebas específicas de recuperación de contenidos pendientes.
- En caso de confinamiento se considerará ASISTENCIA la conexión regular en y durante el horario fijado por el equipo docente en que se intentará conciliar tanto el horario del curso como las condiciones y posibilidades de trabajo desde casa de cada alumno y alumna.

El alumnado y sus familias, reciben información de esto tanto a principio como a lo largo del curso, en especial de las posibles modificaciones o decisiones respecto al proceso de enseñanza, con una finalidad de mejora.

#### Evaluación del proceso de enseñanza y seguimiento de esta programación

La **actividad docente requiere de un permanente proceso de reflexión** sobre las acciones educativas y los resultados que producen con unas circunstancias también determinadas. Se trata de la deliberación del profesorado sobre la coherencia de los diferentes aspectos que configuran el diseño y desarrollo la programación, así como la propia práctica didáctica y el clima de trabajo, cuya información se convierte en instrumento de enorme relevancia para mejorar la actuación como educadores.

Cuando la práctica docente se lleva a cabo con personas con discapacidad intelectual hay que evaluar también el grado de adaptación personal y profesional e implicación en todo lo que conlleva esa discapacidad a nivel personal no académico (medicación del alumnado, hipotonía, dificultades para comunicar sentimientos, dificultad de comprensión de bromas e ironías, facilidad para el llanto, poca resistencia a la frustración, problemas de empatía, obsesiones etc).

De este modo, la respuesta a *¿qué evaluaremos de la intervención educativa?* está en los siguientes aspectos:

- La planificación de la programación, en todos sus elementos
- El desarrollo de los contenidos y el tratamiento de los temas transversales.
- Su adaptación al Centro educativo y su contexto, y a las características grupo-aula con las medidas de atención a la diversidad
- La metodología, los recursos, espacios y tiempos empleados y los agrupamientos
- La validez de las técnicas e instrumentos de evaluación.
- Coordinación con el equipo educativo del grupo y del Dpto. de Orientación, coordinadores de planes y proyectos, Dpto. de actividades extraescolares etc.
- La propia formación y experiencia de la profesora en las distintas variables que pueden influir por tratarse de alumnado con discapacidad intelectual y pluridiscapacidad.

- La efectividad de la modalidad online cuando proceda en términos de conectividad, interés de las actividades propuestas, continuidad de la programación y cumplimiento de resultados de aprendizaje.

*Los instrumentos para evaluación de la enseñanza* que se plantean son:

- El análisis del proceso de cada alumno y alumna, entendiendo que es el mejor indicativo del éxito de nuestra intervención.
- Retroalimentación constante de los alumnos y alumnas, sobre el programa del módulo, la práctica docente y el contexto de trabajo.
- La observación del alumnado, así como las preguntas planteadas por ellos a lo largo de las clases.
- La propia deducción del alcance y desarrollo la programación, los problemas encontrados, la inadecuación de alguno de sus elementos, etc.
- El contraste de experiencias con la tutora y demás compañeras, a través de las reuniones de departamento, las sesiones de evaluación y los claustros.
- Si procede, las entrevistas planificadas con las familias o charlas de carácter informal.
- El trabajo en classroom: plazos para la entrega de tareas, calificaciones, dificultades encontradas.

### *¿Cuándo se llevará a cabo tal evaluación?*

De forma continua, en la actividad diaria, en las sucesivas sesiones de evaluación y reuniones de coordinación docente, en los análisis de resultados de cada evaluación y al finalizar el curso escolar, de carácter prescriptivo, con objeto de extraer conclusiones que nos permitan la mejora.

El seguimiento de la programación lo haremos en el Dpto. de Orientación con la periodicidad que nos convoque la jefa del mismo. Las reuniones con el equipo educativo se realizarán al inicio de curso y al menos trimestralmente en cada una de las sesiones de evaluación programadas por el Centro, y reuniones convocadas por la tutora con carácter extraordinario. Por último, la coordinación de todo el Centro, se desarrolla a través de los órganos de coordinación docente establecidos en los reglamentos orgánicos, en especial el ETCP, equipo técnico de coordinación pedagógica formado por los jefes y jefas de los Dptos. Didácticos.

## **10. 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. No se perderá de vista que nuestro principal a nuestros protagonistas, los alumnos y alumnas, que en nuestro caso tienen serias dificultades tanto para continuar su itinerario en el Sistema Educativo a partir de los 21 años como para su inserción laboral.

Para elaborar esta programación se ha utilizado la normativa educativa, aquella que afecta a la Formación Profesional Básica, el ciclo de Servicios Administrativos y los Programas específicos en particular y la normativa que con carácter provisional rige la situación Covid19 que es susceptible de alterar algunos de los apartados de la misma.

Asimismo, se ha consultado 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

- **Enlaces web**

- <http://www.juntadeandalucia.es/educacion>
- <http://www.mecd.gob.es>,
- [www.todofp.es](http://www.todofp.es)
- [www.adideandalucia.es](http://www.adideandalucia.es)

## 11. UTIS DE TRABAJO

### UNIDAD 0: EVALUACIÓN INICIAL

Temporalización: 4 semanas – 64 sesiones

QUÉ EVALUAR	TÉCNICAS
<b>CONOCIMIENTOS, HABILIDADES, DESTREZAS Y ACTITUDES PREVIAS</b>	
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 COMPRESIVA	EJERCICIOS PRÁCTICOS DE LECTURA Y EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN
LECTURA EXPRESIVA	EXPOSICIÓN ORAL Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS COMPAÑER@S
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
COMPRESIÓN Y EJECUCIÓN DE INSTRUCCIONES ORALES	OBSERVACIÓN Y REVISIÓN DE TAREAS
COMPRESIÓN 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

UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 1	<b>LOS –CIÓN DE TODA EMPRESA: UBICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>
----------------------------------	--

TEMPORALIZACIÓN: 4 SEM (OCT- NOV)	1ª EVAL	Nº DE SESIONES: 64 (28 TID, 28 TAB, 8 AC)
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO
TID	a,b, c, i	a,b, c,k
TAB	e, f, h	e,f, h
AC	i	i
RESULTADOS DE APRENDIZAJE /BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN
TID	RA 1 / BC 1	a, b, c, d
TAB	RA 1 /BC 1	a, b, c
AC	RA 1 / BC 1	a, b, c, d
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar todos los conocimientos previos detectados en la evaluación inicial</li> <li>- Obtener la imagen global de la empresa como espacio físico y organización de recursos.</li> <li>- Conocer los elementos básicos de hardware y software informáticos</li> <li>- Reconocer las distintas formas de comunicación con la clientela de la empresa.</li> <li>- Familiarizarse con la operatoria de teclados</li> <li>- Servir de base a la unidad 2</li> </ul>		
CONTENIDOS		
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hardware y periféricos</li> <li>➤ Nociones básicas sobre software</li> <li>➤ Operatoria de teclados</li> <li>➤ Ergonomía y riesgos laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar los tipos de hardware y software en equipos informáticos.</li> <li>➤ Comenzar a utilizar Mecasoft y Mecanet</li> <li>➤ Adoptar postura adecuada en el manejo del ordenador y en otras tareas administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interés por el funcionamiento del ordenador ante posibles problemas que surjan</li> <li>✓ Paciencia en el uso adecuado de los dedos de la mano en el teclado</li> <li>✓ Adoptar medidas de prevención de riesgos asociados al puesto de trabajo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La empresa y sus tipos</li> <li>➤ Organización de la empresa</li> <li>➤ Áreas funcionales y departamentos</li> <li>➤ Los organigramas</li> <li>➤ La organización física de los puestos de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprender las bases empresa y el emprendimiento.</li> <li>➤ Diferenciar funciones, departamentos, puestos y tareas</li> <li>➤ Realizar organigramas e interpretarlos.</li> <li>➤ Distinguir los elementos que determinan el diseño y organización de puestos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interés por conocer el entorno empresarial donde se ubica el perfil de servicios administrativos</li> <li>✓ Colaboración y trabajo en equipo</li> <li>✓ Proactividad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proceso de comunicación: elementos y barreras</li> <li>➤ La comunicación verbal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Practicar el proceso de comunicación en diferentes contextos propuestos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valorar la buena atención al cliente como parte fundamental de la venta y de la imagen de la empresa</li> </ul>
UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 2	<b>LA EMPRESA: TRABAJAR EN EQUIPO Y LAS TELECOMUNICACIONES</b>	

TEMPORALIZACIÓN : 4 SEMANAS (NOV- DIC)	1ª EVAL	Nº DE SESIONES: 64 (28 TID, 28 TAB, 8 AC)
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO
TID	a, b, c, i	a, b, c, k
TAB	e, f, h	e, f, h
AC	i	i
RESULTADOS DE APRENDIZAJE /BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN
TID	RA 1/BC 1	a, b, c, d, e, f, g
TAB	RA 1/BC 1	a, b, c, d, e
AC	RA 1/BC 1	a, b, c, d, e, f, g, h, i
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar todos los conocimientos previos de la unidad anterior</li> <li>- Reconocer las bases del trabajo en equipo y la importancia de los flujos de información</li> <li>- Familiarizarse con los principales sistemas operativos con los que pueden trabajar</li> <li>- Practicar la comunicación verbal y no verbal</li> <li>- Seguir avanzando en operatoria de teclados</li> <li>- Servir de base a la unidad 3</li> </ul>		
CONTENIDOS		
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistemas operativos Windows y Linux</li> <li>➤ Operatoria de teclados</li> <li>➤ Ergonomía y riesgos laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examinar, trabajar y comparar los dos sistemas operativos</li> <li>➤ Utilizar Mecasoft y Mecanet para ejercicios de operatoria</li> <li>➤ Adoptar postura adecuada en el manejo del ordenador y en otras tareas administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interés por optimizar las funciones de los sistemas operativos</li> <li>✓ Paciencia en el uso adecuado de los dedos de la mano en el teclado</li> <li>✓ Valorar la necesidad de adoptar medidas de prevención de riesgos asociados al puesto de trabajo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinación entre departamentos</li> <li>➤ El trabajo en equipo</li> <li>➤ Los flujos de información: internos, externos, ascendentes, descendentes y laterales</li> <li>➤ Breve referencia a las entidades públicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar mecanismos de coordinación entre los departamentos de la empresa.</li> <li>➤ Practicar las bases del trabajo en equipo</li> <li>➤ Identificar los flujos de información y el uso de las TICs.</li> <li>➤ Conocer brevemente la organización de alguna entidad pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interés por conocer el entorno empresarial donde se ubica el perfil de servicios administrativos</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La comunicación NO verbal</li> <li>➤ Comunicación verbal y no verbal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Practicar estrategias de comunicación en diferentes contextos propuestos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valorar la importancia de la comunicación bien gestionada en las relaciones laborales y personales</li> </ul>

UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 3		CORRESPONDENCIA COMERCIAL Y ACERCAMIENTO DEL VENDEDOR AL CLIENTE	
TEMPORALIZACIÓN : 4 SEMANAS (DIC- ENE)		2ª EVAL	Nº DE SESIONES: 64 (28 TID, 28 TAB, 8 AC)
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO	
TID	a, b, c, i	a, b, c, k	
TAB	e, f, h	e, f, h	
AC	i	i	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE /BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
TID	RA 2/BC 2	a, b, c, d, e, f	
TAB	RA 2/BC 2	a, b, c, d, e	
AC	RA 2/BC 2	a, b, c, d,	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar todos los conocimientos previos de unidades anteriores</li> <li>- Utilizar el procesador de textos</li> <li>- Impresión sencilla de documentos</li> <li>- Familiarizarse con la gestión de la correspondencia</li> <li>- Analizar la personalidad, habilidades y estrategias del vendedor profesional</li> <li>- Seguir avanzando en operatoria de teclados</li> <li>- Servir de base a la unidad 4</li> </ul>			
CONTENIDOS			
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procesador de textos</li> <li>➤ Impresión de documentos</li> <li>➤ Operatoria de teclados</li> <li>➤ Ergonomía y riesgos laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajar textos y documentos optimizando su formato</li> <li>➤ Imprimir textos e imágenes practicando opciones simples de impresión</li> <li>➤ Practicar con Megasoft y Mecanet</li> <li>➤ Adoptar postura adecuada en el manejo del ordenador y en otras tareas administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Progresivo perfeccionismo en el formato y entrega de documentos y textos.</li> <li>✓ Interés por mejorar la precisión y velocidad en la escritura al tacto</li> <li>✓ Adopción de forma natural de posturas ergonómicas en pro de su salud</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La correspondencia: recepción, envío, tratamiento y registro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conocer las características de la correspondencia comercial</li> <li>➤ Practicar los pasos del envío y recepción de correspondencia</li> <li>➤ Identificar las fases de tratamiento de correspondencia</li> <li>➤ Realizar y rellenar registros de entrada y salida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsabilidad por el tratamiento efectivo y confidencial de la correspondencia comercial</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actuación del vendedor profesional, características, aptitudes y funciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analizar las estrategias fundamentales de venta</li> <li>➤ Resolver situaciones de venta con distintos tipos de clientela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valorar la importancia de la actuación del vendedor o vendedora en el éxito de la venta imagen de la empresa</li> </ul>	

UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 4		LOS SERVICIOS DE CORREOS PARA LA FUNCIÓN COMERCIAL	
TEMPORALIZACIÓN : 4 SEMANAS (ENE- FEB)	2ª EVAL	Nº DE SESIONES: 64 (28 TID, 28 TAB, 8 AC)	
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO	
TID	a, b, c, i	a, b, c, k	
TAB	e, f, h	e, f, h	
AC	i	i	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE /BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
TID	RA 2/BC 2	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	
TAB	RA 2/BC 2	a, b, c, d, e, f, g, h, i	
AC	RA 2/BC 2	a, b, c, d, e, f, g, h	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar todos los conocimientos previos de unidades anteriores</li> <li>- Optimizar el procesador de textos Word y alternar el uso con Writer de LibreOffice</li> <li>- Impresión personalizada de documentos</li> <li>- Familiarizarse con la variedad de servicios que ofrece Correos a particulares y empresas</li> <li>- Practicar ensobrado y embalaje sencillo</li> <li>- Practicar diferentes sistemas de comunicación y telecomunicación</li> <li>- Analizar el proceso de venta directa en relaciones interpersonales y técnicas de venta</li> <li>- Seguir avanzando en operatoria de teclados</li> <li>- Servir de base a la unidad 5</li> </ul>			
CONTENIDOS			
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procesador de textos</li> <li>➤ Impresión de documentos</li> <li>➤ Operatoria de teclados</li> <li>➤ Ergonomía y riesgos laborales</li> <li>➤ Gestión de residuos: las 3Rs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajar textos y documentos con formatos más complejos en Word y en Writer</li> <li>➤ Optimizar las opciones personalizadas de impresión que ofrece la impresora</li> <li>➤ Practicar con MecaSoft y Mecanet</li> <li>➤ Conocer los riesgos inherentes al uso continuado de equipos informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención al formato en la entrega de documentos y textos.</li> <li>✓ Mejora de la precisión y velocidad en la escritura al tacto</li> <li>✓ Interiorización de la ergonomía postural en pro de su salud</li> <li>✓ Respeto por las 3Rs</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Correos: sus servicios, su web interactiva y oficina virtual</li> <li>➤ Ensobrado y embalaje</li> <li>➤ El fax y otros sistemas de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Explorar la web de Correos identificando y clasificando sus principales servicios</li> <li>➤ Practicar plegado, ensobrado y embalaje sencillo</li> <li>➤ Enviar fax, correo electrónico, documentación...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Curiosidad por conocer la evolución del Grupo Correos</li> <li>✓ Minuciosidad en el plegado y ensobrado</li> <li>✓ Profesionalidad en el uso de las telecomunicaciones en el ámbito corporativo</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El proceso de venta directa: relación con los clientes y técnicas de venta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar las fases del proceso de venta y técnicas de venta</li> <li>➤ Simular el proceso de venta directa</li> <li>➤ Describir la relación vendedor/a-cliente en contextos propuestos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valorar la importancia del uso de técnicas adecuadas en el éxito de la venta directa</li> <li>✓ Proactividad</li> <li>✓ Nuevas formas de AC con el Covid</li> </ul>	

UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 5		BÚSQUEDA DE PROVEEDORES Y ATENCIÓN A LOS CLIENTES	
TEMPORALIZACIÓN : 4 SEMANAS (FEB- MAR)		2ª EVAL	Nº DE SESIONES: 64 (28 TID, 28 TAB, 8 AC)
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO	
TID	a, b, c, i	a, b, c, k	
TAB	e, f, h	e, f, h	
AC	i	i	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE /BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
TID	RA 3/ BC 3	a, b, c, d, e	
TAB	RA 3/BC 3	a, b, c, d, e	
AC	RA 3 /BC 3	a, b, c, d,	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar todos los conocimientos previos de unidades anteriores</li> <li>- Seguir explorando opciones avanzadas de procesador de textos e impresión</li> <li>- Gestionar información digitalizada</li> <li>- Iniciar la presentación de información en Powerpoint</li> <li>- Familiarizarse con el aprovisionamiento de material de oficina y su circuito documental</li> <li>- Conocer los cambios que se esperan del cliente futuro y la adaptación de la atención personalizada</li> <li>- Redactar textos con técnicas mecanográficas aprendidas con Mecanet/Mecasoft</li> <li>- Servir de base a la unidad 6</li> </ul>			
CONTENIDOS			
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS		ACTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procesador de textos</li> <li>➤ Impresión de documentos</li> <li>➤ Digitalización de documentos</li> <li>➤ Powerpoint</li> <li>➤ Operatoria de teclados</li> <li>➤ Ergonomía y riesgos laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Perfeccionar la presentación y formato de documentos</li> <li>➤ Practicar distintos tipos de impresión con impresora multifunción</li> <li>➤ Digitalizar documentos y archivarlos con mecanismos de seguridad adecuados</li> <li>➤ Realizar una presentación sencilla en powerpoint</li> <li>➤ Avanzar en Mecanet y Mecasoft</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profesionalidad al presentar documentos</li> <li>✓ Economizar el papel con la digitalización</li> <li>✓ Descubrir la importancia del qué decir y el cómo decirlo con powerpoint</li> <li>✓ Creatividad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aprovisionamiento de material de oficina: ofertas, pedidos, órdenes de reposición, albaranes y facturas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Explorar catálogos físicos y online de material de oficina y compararlos</li> <li>➤ Elaborar pedidos sencillos con el correspondiente albarán y factura</li> <li>➤ Simular la realización del circuito documental de la compraventa</li> <li>➤ Utilizar la calculadora manual y la de Windows</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Curiosidad por el material de oficina en el mercado</li> <li>✓ Discriminación de las fases de la compraventa</li> <li>✓ Profesionalidad al rellenar formularios</li> <li>✓ Precisión en la realización de cálculos</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El cliente y su futuro: tipos, necesidades, obstáculos.</li> <li>➤ Atención personalizada y adaptable a los cambios en el perfil de cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clasificar clientes y descubrir lo efímero de los perfiles</li> <li>➤ Simular atención personalizada a distintos tipos de clientes y en distintos canales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valorar la adaptación de la empresa a los cambios de para su supervivencia</li> <li>✓ Valorar la necesidad de formación continua de los trabajadores para reciclarse y adaptarse a los cambios</li> <li>✓</li> </ul>
--	---	---

UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 6		LA EMPRESA ES CLIENTE Y FIDELIZA A SUS CLIENTES	
TEMPORALIZACIÓN:4 SEMANAS (MAR- ABRIL)	3ª EVAL	Nº DE SESIONES: 64 (28 TID, 28 TAB, 8 AC)	
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO	
TID	a, b, c, i	a, b, c, k	
TAB	e, f, h	e, f, h	
AC	i	i	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE /BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
TID	RA 3/ BC 3	a, b, c, d, e, f, g	
TAB	RA 3/BC 3	a, b, c, d, e, f, g, h, i	
AC	RA 3 /BC 3	a, b, c, d, e, f, g, h	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar todos los conocimientos previos de unidades anteriores</li> <li>- Iniciar la Hoja de Cálculo</li> <li>- Familiarizarse con el almacén y la documentación que genera</li> <li>- Explorar la atención al cliente y las nuevas tecnologías</li> <li>- Conocer la omnicanalidad en la atención al cliente y su nexa con la fidelización</li> <li>- Perfeccionar la precisión y velocidad en operatoria de teclados</li> <li>- Servir de base a la unidad 7</li> </ul>			
CONTENIDOS			
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La hoja de cálculo Excel</li> <li>➤ Powerpoint continuación</li> <li>➤ Operatoria de teclados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Explorar la interfaz de la hoja de cálculo</li> <li>➤ Elaborar tablas con texto y datos numéricos</li> <li>➤ Realizar cálculos sencillos</li> <li>➤ Insertar una hoja de cálculo en una presentación powerpoint</li> <li>➤ Avanzar en las lecciones de Mecanet y Mecasoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocer el valor profesional de la hoja de cálculo</li> <li>✓ Adaptación a una nueva aplicación informática y creatividad</li> <li>✓ Interés por mejorar la precisión y velocidad en la escritura al tacto</li> <li>✓ Tener interiorizada la ergonomía postural en pro de su salud</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aprovechamiento de material de oficina: la ficha de almacén</li> <li>➤ Oferta, pedido, albarán y factura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar un registro de entradas y salidas de almacén</li> <li>➤ Realizar la cadena pedido –albarán- factura en Word y con calculadora</li> <li>➤ Diseñar un modelo de pedido, albarán y factura en Excel, sin fórmulas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocimiento de la importancia del almacén en la empresa</li> <li>✓ Precisión al seleccionar y rellenar los distintos documentos</li> <li>✓ Precisión en la realización de cálculos con calculadora</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El cliente y las redes sociales</li> <li>➤ Atención multicanal</li> <li>➤ Fidelización del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Simular atención al cliente en redes sociales corporativas</li> <li>➤ Analizar la atención multicanalidad</li> <li>➤ Practicar fórmulas para fidelizar distintos tipos de clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocer importancia de las redes sociales en la atención al cliente multicanal</li> <li>✓ Valorar la fidelización como recurso de la empresa</li> </ul>	

UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 7		PAGOS, COBROS Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES	
TEMPORALIZACIÓN : 4 SEMANAS (ABRIL - MAYO)		3ª EVAL	Nº DE SESIONES: 64 (28 TID, 28 TAB, 8 AC)
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO	
TID	a, b, c, i	a, b, c, k	
TAB	e, f, h	e, f, h	
AC	i	i	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE /BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
TID	RA 4/ BC 4	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	
TAB	RA 4 /BC 4	a, b, c, d, e, f, g, h	
AC	RA 4 /BC 4	a, b, c, d, e, f	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar todos los conocimientos previos de unidades anteriores</li> <li>- Avanzar en el uso de la Hoja de Cálculo</li> <li>- Familiarizarse con las operaciones de cobro y pago</li> <li>- Conocer los medios de pago al contado y aplazado</li> <li>- Tener nociones de la banca online</li> <li>- Reconocer los derechos del consumidor</li> <li>- Procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones</li> <li>- Redactar textos con precisión y velocidad</li> <li>- Finalizar los contenidos del curso</li> </ul>			
CONTENIDOS			
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Excel continuación</li> <li>➤ Tratamiento avanzado de textos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incorporar fórmulas y funciones en la hoja de cálculo</li> <li>➤ Completar con fórmulas pedidos y facturas de la UTI anterior</li> <li>➤ Calcular pagos y cobros pendientes</li> <li>➤ Diseñar y redactar hoja de quejas y sugerencias con un tratamiento de textos y formato acordes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocer la utilidad de la hoja de cálculo en cualquier ámbito laboral</li> <li>✓ Avance en la optimización de la hoja de cálculo</li> <li>✓ Profesionalidad en el diseño y redacción de documentos</li> <li>✓ Iniciativa y proactividad</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tipos de pago y medios: transferencia, domiciliación, letra de cambio....</li> <li>➤ Banca online: autenticación y certificados digitales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Simular pagos y cobros por distintos medios</li> <li>➤ Rellenar cheque y letra de cambio sencillos</li> <li>➤ Explorar webs de banca online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interés por las distintas formas de pagar y cobrar</li> <li>✓ Curiosidad por el funcionamiento de la banca online</li> <li>✓ Responsabilidad por la puntualidad en los pagos y cobros</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Protección de consumidores y usuarios</li> <li>➤ Sugerencias, quejas y reclamaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conocer la base normativa de protección al consumidor</li> <li>➤ Rellenar hoja de sugerencia y de reclamación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocer los derechos y obligaciones de los consumidores</li> <li>✓ Valorar el libro de reclamaciones en la empresa y su repercusión</li> </ul>	

UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 8		REPASO FINAL	
TEMPORALIZACIÓN : 3 SEMANAS (MAYO-JUNIO)		EVAL FINAL	Nº DE SESIONES: 48 (21 TID, 21 TAB, 6 AC)
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA			COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO
TID	a, b, c, i		a, b, c, k
TAB	e, f, h		e, f, h
AC	i		i
RESULTADOS DE APRENDIZAJE /BLOQUES DE CONTENIDOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN
TID	RA 1, 2, 3, 4/ BC 1, 2, 3, 4		TODOS, DE FORMA GLOBALIZADA
TAB	RA 1, 2, 3, 4/ BC 1, 2, 3, 4		
AC	RA 1, 2, 3, 4/ BC 1, 2, 3, 4		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar los conocimientos previos de todas las unidades anteriores</li> <li>- Servir de recapitulación para tod@s, en especial para aquellos que vayan a promocionar a 2º curso</li> <li>- Volver sobre aspectos que no hayan quedado afianzados</li> <li>- Repetir y perfeccionar actividades</li> <li>- Reforzar contenidos que no estén claros</li> <li>- Ampliar contenidos que se hayan superado a nivel básico</li> <li>- Perfeccionar aquellas destrezas y habilidades menos practicadas</li> <li>- Recapitular y globalizar contenidos menos recientes</li> <li>- Resolver dudas y “flecós” pendientes</li> <li>- Realizar propuestas para el curso que viene</li> <li>- Elaborar un dossier personal sobre las actividades realizadas durante el curso con su valoración personal</li> </ul>			
CONTENIDOS			
CONOCIMIENTOS		HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES
➤ TODOS LOS DEL CURSO 2020/21			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocer la necesidad de repasar y volver sobre actividades ya realizadas para retomarlas desde otra perspectiva</li> <li>✓ Responsabilidad por el propio avance</li> <li>✓ Profesionalidad en el diseño y presentación de un dossier personal</li> </ul>
➤ TODOS LOS DEL CURSO 2020/21			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interés por resolver dudas y plantear soluciones</li> <li>✓ Proactividad en el planteamiento de cuestiones</li> <li>✓ Iniciativa para proponer temas</li> </ul>
➤ TODOS LOS DEL CURSO 2020/21			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compañerismo y trabajo en equipo</li> <li>✓ Interés y participación hasta el último día de curso</li> </ul>