



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA.	
I.E.S. JULIO VERNE	DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN
FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (PROGRAMA ESPECÍFICO)	CURSO 2º
MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDAD DE COMPETENCIA: <ul style="list-style-type: none">· APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA· ARCHIVO Y COMUNICACIÓN· PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS	

PROFESORADO:	ESTHER MARTÍN PELEGRÍN BEATRIZ CENTENO MELÉNDEZ
CURSO ACADÉMICO:	2023/2024

INDICE

- 1. INTRODUCCIÓN: PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN**
- 2. CONDICIONANTES PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN**
- 3. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS**
- 4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LOS MÓDULOS**

5. CONTENIDOS:

6. METODOLOGÍA

RECURSOS DIDÁCTICOS PERSONALES.

RECURSOS DIDÁCTICOS MATERIALES Y USO DE LAS TIC.

7. ACTIVIDADES

8. ORGANIZACIÓN DEL AULA Y AGRUPAMIENTOS.

9. RECURSOS DIDÁCTICOS

10. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

11. LA EVALUACIÓN

12. CONCLUSIÓN Y FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

13. UNIDADES DE TRABAJO INTEGRADAS

14. MÓDULO FCT

ANEXO I : RELACIÓN DEL CURRÍCULO CON EL AULA DE EMPRENDIMIENTO

ANEXO II: RELACIÓN ENTRE RESULTADOS DE APRENDIZAJE, UNIDADES DE TRABAJO INTEGRADAS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIONES.

ANEXO III: EVALUACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS. (a completar a la finalización del curso)

➤ INTRODUCCIÓN: 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 segundo curso del Programa Específico correspondiente al Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica (en adelante FPB) 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 a los que se refiere son Aplicaciones Básicas de Ofimática (ABOFI), Archivo y Comunicación (ARCO) y Preparación de Pedidos y Venta de Productos (PPVP). Como más adelante se explicará, por la tipología de enseñanza, programa específico y el alumnado destinatario, con necesidades educativas especiales, la programación de los tres módulos se ha realizado de forma globalizada Unidades de Trabajo integradas y mediante una metodología por proyectos.

La necesidad de programar se justifica tanto en la obligación como en la conveniencia de llevar a cabo una adecuada planificación y ordenación de la actividad docente. Así, viene exigida por el **art. 91 de la Ley Orgánica 2/2006 de Educación (LOE)**, parcialmente modificada por la **Ley Orgánica 8/2013, para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE)**.

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 de la jefatura 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)

La importancia de programar el trabajo docente viene dada por:

- La necesidad de adoptar unos criterios comunes para impartir los módulos (en la FP)
- Favorecer su conocimiento entre la comunidad educativa
- Planificar y ordenar el trabajo a realizar, facilitando así su seguimiento por el propio profesorado, el departamento, el centro y la inspección educativa, pudiendo adoptar decisiones de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos.
- Adecuar el marco normativo al contexto docente con distintos niveles de concreción curricular.

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. Quedarán plasmados en la **Programación Didáctica del Dpto.** y como en este caso se trata de un **Programa Específico**, formará parte del **Proyecto Curricular de Etapa del 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.
- 4) El CUARTO NIVEL, lo constituyen las adaptaciones curriculares que, en los módulos asociados a unidades de competencia, deben ser no significativas según normativa. Hemos considerado esta **atención a la diversidad dentro de la diversidad**, como un nivel más de concreción del propio Programa específico, ya de por sí una medida de respuesta educativa a las NEAE (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, en este caso: El **marco normativo** del sistema educativo que actualmente en Andalucía orientando todas las actuaciones dentro del Plan de Éxito educativo 2016-2020, la Formación Profesional Básica, los Programas Específicos y los propios módulos profesionales asociados a unidades de competencia y el **contexto real** en que se desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje (Centro, entorno y grupo-aula).

2.1 Normativa educativa que condiciona la programación

Normativa Estatal	Normativa Comunidad de Andalucía
<p>Ley Orgánica 2/2006, 3 de mayo, de Educación Ley Orgánica 8/2013 de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE) Ley Orgánicas 5/2002, 19 junio, de las Cualificaciones y la FP en el sistema educativo. Catálogo nacional de Cualificaciones Profesionales (RD 1128/2003 5 de septiembre) 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. RD 83/1996, de 26 de enero. Reglamento Orgánico de IES. La Constitución Española de 1978. RD Legislativo 1/2013, 29 de noviembre, que se aprueba el TRLG de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. LOMLOE-Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica de 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Ley Orgánica 3/2022 de 31 de marzo de ordenación e integración de FP</p>	<p>Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LEA) Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (ROIES). 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. ORDEN de 8 de Noviembre de 2016, por la que se desarrolla el currículo de 26 títulos profesionales básicos, entre ellos Servicios Administrativos Orden 25 de julio de 2008 de la CEJA de “Atención a la diversidad”. Instrucciones de 8 de Marzo de 2017 sobre protocolo de detección de alumnado con NEAE y organización de la respuesta educativa 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) Orden de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado. Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Orden de 30 de mayo de 2023, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a la etapa de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía</p>

2.2 La Formación Profesional Básica

Una de las principales características de la nueva de la **Ley Orgánica 3/2022** de 31 de marzo de ordenación e integración de FP, es que plantea **un sistema integrado de formación profesional**, que contempla tanto la FP del sistema educativo como la formación profesional para el empleo (incluidos los certificados de profesionalidad). Así, el nuevo sistema de FP será más flexible y accesible al articularse en **cinco grados de cualificación acumulables y ascendentes (A, B, C, D y E)**, que irán desde las "microformaciones" a los títulos de especialización, según el Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales.

Según el Artículo 28. *Tipología de ofertas*.

La tipología de las ofertas del Sistema de Formación Profesional está organizada, de manera secuencial, en los siguientes grados:

- a) Grado A: Acreditación parcial de competencia.
- b) Grado B: Certificado de competencia.
- c) Grado C: Certificado profesional.
- d) Grado D: Ciclo formativo.
- e) Grado E: Curso de especialización.

El artículo 52 de la **orden de 30 de mayo de 2023** hace referencia a los ciclos formativos básicos, de conformidad con el artículo 44.1 de Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de Ordenación e Integración de la Formación profesional, son Ciclos Formativos de Grado Básico, con carácter general, los vinculados a estándares de competencia de nivel 1 del Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales. Lo dispuesto en el presente artículo se encuentra regulado en el artículo 25 del Real Decreto 217/2022, de 29 de marzo, así como por el artículo 44 de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo. (Tres niveles de competencia profesional (1, 2 y 3), de acuerdo con lo dispuesto en el Catálogo Nacional de Estándares de Competencia Profesional, según los criterios establecidos de conocimientos, iniciativa, autonomía y complejidad de las tareas, en cada una de las ofertas de formación profesional)

Con un **Ciclo Formativo de Grado Básico** se obtiene una formación que prepara al alumno para iniciarse en el aprendizaje de un oficio y realizar actividades profesionales. Consigue las competencias profesionales correspondientes a una cualificación de nivel uno del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Estos ciclos son de **dos cursos** académicos de **1.000 horas** cada uno.

Al finalizar los estudios obtiene el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. Además, obtiene el título de Técnico Básico correspondiente.

Tras la entrada en vigor de **La LOMCE 8/2013** es objeto de algunos cambios como la modificación del catálogo de títulos debida a 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 en nuestra comunidad autónoma y en para esta programación, el Título de Profesional Básico en Servicios Administrativos y su correspondiente Programa Específico para colectivos con necesidades educativas especiales.

En la fecha de redacción de esta programación no existen modificaciones sustanciales para los programas

específicos de FPB introducidos por la LOMLOE.

2.3 Los programas específicos de FPB

Según lo dispuesto en el artículo 44.4 de la Ley Orgánica 3/2022 de 31 de marzo, podrán autorizarse excepcionalmente Ciclos Formativos de Grado Básico específicos para:

a) Quienes hayan cumplido al menos 17 años, cuando su historia escolar así lo aconseje y para las personas mayores de 17 años que abandonaron el Sistema Educativo sin cualificación, con el fin de permitirles la obtención de un título de formación profesional o de una certificación académica, en la que se hará constar los módulos profesionales superados y, en su caso, su correspondencia con unidades de competencia asociadas al Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales. b) Jóvenes de hasta 21 años de edad con necesidades educativas especiales, una vez agotadas las medidas de adaptación en la oferta ordinaria, o cuando no sea posible su inclusión en dicha oferta ordinaria y sus necesidades no puedan ser atendidas en el marco de las medidas de atención a la diversidad.

Los **Programas específicos de Formación Profesional Básica** están dirigidos 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 en su unidad de competencia curricular que haga inviable la obtención del título de Graduado en ESO o el título Profesional básico y pueda alcanzar cualificaciones profesionales asociadas al perfil profesional del título.

Las disposiciones adicionales tercera y cuarta del RD de enseñanzas mínimas establecen instrucciones claras a las administraciones autonómicas para la atención a la diversidad.

Por una parte ordenan que en el ámbito de sus respectivas competencias que 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 RDL 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 el alumnado destinatario y necesidades del mismo. Por una parte están los dirigidos a colectivos con necesidades de formación y sin ninguna cualificación que superen los 17 años de edad y por otra **los 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 títulos de Formación Profesional Básica y 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.**

Además de los requisitos de acceso, reducción de ratio, posibles 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 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 contenidos de los tres módulos, ABOFI, ARCO y PPVP en unidades de trabajo por proyecto.

Aunque la programación contemple el curso 2023-24 por conveniencia pedagógica, experiencia de cursos anteriores y por edad del alumnado se extiende a dos cursos académicos, con las modificaciones y actualizaciones que necesitara.

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:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- 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:

<ul style="list-style-type: none">- Auxiliar de oficina- Auxiliar de servicios generales.- Auxiliar de archivo.- Ordenanza.- Auxiliar de información.- Telefonista en servicios centrales de información.	<ul style="list-style-type: none">- Clasificador y /o repartidor de correspondencia- Grabador-verificador de datos - Auxiliar de digitalización. - Operador documental- Auxiliar de venta.- Auxiliar de dependiente de comercio- Operador/ de cobro
--	---

2.6 Análisis del contexto. El centro, su entorno y alumnado de FPB.

a) El Centro Educativo

El edificio del Centro, inicialmente aislado, actualmente se encuentra totalmente integrado en las recientes y numerosas construcciones en la zona, 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 entorno obrero de la barriada, aporta como ventajas: la variada oferta cultural (museos, exposiciones, bibliotecas, etc.), el parque empresarial Nuevo Torneo y Arte Sacro, las instalaciones, la posibilidad de continuar estudios por disponer de numerosos colegios e institutos cercanos, buen transporte urbano público y buenas dotaciones de telecomunicaciones. Además, es importante destacar, para el desarrollo de los Ciclos Formativos que oferta el centro, el numeroso número de empresas colaboradoras que facilitan la realización de la formación en centros de trabajo para el alumnado. Como inconvenientes del entorno, se pueden destacar: problemas de paro y de seguridad ciudadana o poco contacto con la naturaleza. La tasa de paro de la localidad se encuentra en torno al 22% (superior la tasa femenina a la masculina), encontrando la tasa de natalidad por debajo de la tasa de mortalidad, con una renta bruta de 23.300€/habitante aproximadamente. El porcentaje de población inmigrante es del 4.65%, procedentes primordialmente de países latinoamericanos y africanos. El barrio es limítrofe con un asentamiento marginal de etnia gitana.

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 interinos o sin destino definitivo.

Su oferta educativa incluye los siguientes niveles:

ESO: desde 1º a 4º
Programa específico de FP Básica: Servicios Administrativos
Bachillerato
<u>Formación Profesional de Grado Superior</u> <u>Desarrollo de Aplicaciones para Web</u> <u>Administración de sistemas informáticos en Red</u> <u>Desarrollo de Aplicaciones Multimedia</u>

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 y programas de mejora educativa, como: *Plan de Convivencia, Plan de Igualdad Mujeres y Hombres (Coeducación), Plan lector, Escuela de familias, Proyecto Innicia, Proyecto Comunica, Proyecto Impulsa, Proyecto Proa+, Plan de Unidades de acompañamiento y orientación personal y familiar y Programa forma joven*. Todos exigen la colaboración de la comunidad educativa con el fin de darle un tratamiento transversal e integral.

Desde el curso académico 2020-21 está funcionando el espacio RECONNECTA, en uno de los jardines centrales del Centro, donde se ubican el aula de coeducación emocional ACUDES y el huerto CRECES. Este espacio responde a la necesidad de favorecer la educación emocional del alumnado, previniendo supuestos de expulsiones, abandono escolar y otras situaciones que pueden reconducirse desde el propio Centro. Estos espacios están a disposición de toda la comunidad educativa.

También desde el curso 20-21 funciona la radio escolar del Centro, Radio Nautilus, de la que se hace partícipe a todo el alumnado que voluntariamente quiera participar. En el curso 21-22 se inauguró el aula de emprendimiento Laboratorio de Emprendimiento, para favorecer la cultura emprendedora del alumnado, fundamentalmente de 4º de ESO, Bachillerato y FP. Durante el curso 23-24 también está activo el programa STEM en tres modalidades: robótica, pensamiento computacional e investigación aeroespacial.

Hay un buen nivel de implicación de las familias a través de un AMPA muy activa, si bien poco numerosa y paritaria en cuanto a género, ya que son todas mujeres. Durante este curso además de sus actividades usuales, llevarán la coordinación con el Ayuntamiento y el Distrito, de la realización de la escuela de familias en el Instituto, de acuerdo con la buena acogida que tuvo el curso pasado.

b) El alumnado del Ciclo que nos ocupa:

El grupo de 2º de FPB se compone de **1 alumna y 3 alumnos** de edades comprendidas entre los 19 y 21 años, con un perfil muy homogéneo en cuanto a la discapacidad diagnosticada (discapacidad intelectual) pero heterogéneo en sus capacidades. Destacar que **de la totalidad del grupo, tres repiten** todos los módulos del curso anterior. Los cuatro cursaron 1º de FPB en este Centro, 3 lo hicieron en dos cursos académicos, y 1 de ellos, cursó primero durante tres cursos, dado que con la situación de pandemia covid, apenas asistió al Instituto, agotando por tanto la segunda repetición de curso que permite la normativa. Se conocen tanto los antecedentes, diagnósticos, patrón familiar así como la evolución previa de este alumnado en el Programa. Cada uno y una de ellos tienen su propio ritmo y estrategias de Aprendizaje.

Tanto el alumnado como sus familias, en líneas generales, tienen una actitud muy positiva hacia el Centro y el Programa específico.

3. 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. Asimismo hay que tener en cuenta que cada módulo supone la continuidad en segundo curso de los contenidos de los módulos de primer curso, Tratamiento Informático de Datos, Técnicas Administrativas Básicas y Atención al Cliente.

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).

Módulo de ABOFI

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de tramitar información en línea y la elaboración de documentos informáticos mediante hojas de cálculo y aplicaciones de presentaciones. La formación del módulo se relaciona con los siguientes **objetivos generales del ciclo formativo** b) y c); y las **competencias profesionales, personales y sociales** b) y c) 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).

Objetivos generales del ciclo	Competencias profesionales, personales y sociales.
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.	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.	c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos

Módulo de ARCO

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: encuadernación y reprografía de documentos, registro y archivo de documentación comercial y administrativa, utilización de equipos de telefonía y recepción de personas externas. La formación del módulo se relaciona con los siguientes **objetivos generales del ciclo formativo** c), d), g) e i); y las **competencias profesionales, personales y sociales** c), d), g) e 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).

Objetivos generales del ciclo	Competencias profesionales, personales y sociales
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.	c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos

d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.	d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos
g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.	g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa
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.

Módulo de PPVP

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de operaciones de venta de productos y tratamiento de reclamaciones. La definición de esta función incluye aspectos como: información, asesoramiento y atención al cliente, venta de productos y realización de las operaciones de preparación de pedidos, de cobro y de las devoluciones de productos y atención de reclamaciones de clientes. La formación del módulo se relaciona con los siguientes **objetivos generales del ciclo formativo** g), h) y m); y las **competencias profesionales, personales y sociales** g) y h) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias p), q), r), s), t), u) y v).

Objetivos generales del ciclo	Competencias profesionales personales y sociales
g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.	g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa
h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.	
m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.	h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.

4. 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
ABOFI	RA 1: Tramita información en línea aplicando herramientas de internet, intranet y otras redes	a) Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder. b) Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas. c) Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local. d) Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet. e) Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos (“la nube”). f) Se ha comprobado la veracidad de la información localizada. g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.
	RA 2: Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas	a) Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos. b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos. c) Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico. d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras. e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas. f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas. g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.
	RA 3: Elabora Documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo	a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros. b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas. c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos. d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos. e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes. f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades
	RA 4: Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas	a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones. b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación. c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color. d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia. e) Se han diseñado plantillas de presentaciones. Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento

<p>MÓDULO</p> <p>ARCO</p>	<p>RA 1: Realiza labores de reprografía de Documentos valorando la calidad del resultado obtenido.</p>	<p>a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.</p> <p>b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica. c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.</p> <p>d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas</p> <p>e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.</p> <p>f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas.</p> <p>g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).</p> <p>h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.</p> <p>i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.</p>
	<p>RA 2: Archiva documentos convencionales utilizados en operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación y destino</p>	<p>a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.</p> <p>b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar. c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.</p> <p>d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.</p> <p>e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.</p> <p>f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos. g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.</p> <p>h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.</p> <p>i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.</p> <p>j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.</p>
	<p>RA 3: Se comunica telefónicamente en el ámbito profesional, distinguiendo origen y destino de llamadas y mensajes.</p>	<p>a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.</p> <p>b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.</p> <p>d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final. e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma. f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa. g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.</p> <p>h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas</p>

	<p>RA 4: Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.</p>	<p>a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida. b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación. c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas. d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada. e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta. f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos. g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización. h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.</p>
--	--	---

<p>MÓDULO</p> <p>PPVP</p>	<p>RA 1: Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las Mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas</p>	<p>a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística. b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente. c) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa. e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía. f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.</p>
	<p>RA 2: Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos</p>	<p>a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada. b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras. c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos. d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos. e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos. f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja. g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.</p>

	<p>RA 3: Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos</p>	<p>a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).</p> <p>b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.</p> <p>c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.</p> <p>d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.</p> <p>e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.</p> <p>f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.</p>
--	--	--

	<p>RA 4: Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando protocolos correspondientes.</p>	<p>a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente. b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)</p> <p>c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>d) 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.</p> <p>e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.</p>
--	---	---

5. 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.

Con los **conocimientos** hacemos referencia al ámbito conceptual de los contenidos, i.e. el SABER (conceptos, nociones, principios, teorías)

Las **habilidades y destrezas** versan sobre el ámbito procedimental de los contenidos, i.e. el SABER HACER (acciones orientadas a la consecución de una meta y que se suceden en un determinado orden).

Las **actitudes**, suponen el SABER SER y ESTAR (valores, normas, comportamientos).

En el perfil profesional la actitud, incluye el conjunto de habilidades blandas necesarias para la empleabilidad y el desarrollo del puesto de trabajo.

Bloques de Contenidos de cada módulo por Resultado de aprendizaje

RESULTADO DE APRENDIZAJE	BLOQUES DE CONTENIDO
ABOFI	
RA 1: Tramita información en línea aplicando herramientas de internet, intranet y otras redes	BC 1: Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN
RA 2: Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas	BC 2: Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico
RA 3: Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo	BC 3: Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo
RA 4: Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas	BC 4: Elaboración de presentaciones

ARCO	
RA 1: Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.	BC 1: Reprografía de documentos
RA 2: Archiva documentos convencionales utilizados en operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación y destino	BC 2: Archivo de documentos
RA 3: Se comunica telefónicamente en el ámbito profesional, distinguiendo origen y destino de llamadas y mensajes.	BC 3: Comunicaciones telefónicas en el ámbito profesional
RA 4: Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.	BC 4: Recepción de personas externas a la organización

PPVP	
RA 1: Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas	BC 1: Asesoramiento en el punto de venta
RA 2: Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos	BC 2: Conformación de pedidos de mercancías y productos

RA 3: Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos	BC 3: Preparación de pedidos para su expedición
RA 4: Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando protocolos correspondientes.	BC 4: Seguimiento del servicio postventa

Interdisciplinariedad de los módulos

Los bloques de contenidos, se desglosarán en diferentes conocimientos, habilidades y destrezas y actitudes, a lo largo de las 8 unidades de trabajo que componen la programación de aula de forma integrada.

De esta forma se aborda plenamente la interdisciplinariedad e interconexión entre los tres módulos y se evitan duplicidades y separaciones, más de nomenclatura que de objetivos y contenidos, que confundirían al alumnado.

La Prevención de Riesgos laborales, será abordada tanto como contenido propio en las Unidades de trabajo en que proceda, como mediante unidad formativa independiente durante una hora semanal. Esta unidad no será evaluable (art. 11 Orden 8 noviembre 2016).

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

Desarrollo temporal y secuencia de los contenidos

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 la mejor comprensión de los contenidos y su lógica, los hemos organizado en temas globalizados a modo de proyectos 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. Ello, valorando las características del ciclo, del grupo, la individualidad de cada alumno y alumna junto con los criterios acordados con el equipo educativo y el Departamento.

La siguiente tabla muestra el recorrido didáctico de los distintos bloques de contenidos a lo largo de las unidades de trabajo donde se contemplan, 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.

	Unidades de Trabajo									
Bloque de contenidos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ABOFI										
Contenidos Previos	X									

BC 1: Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN		X	X	X	X		X	X	X	X
BC 2: Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico			X	X	X	X	X	X	X	X
BC 3: Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo			X		X	X	X	X		X
BC 4: Elaboración de presentaciones			X		X			X	X	X
ARCO										
Contenidos Previos	X									
BC 1: Reprografía de documentos		X	X	X	X		X	X		X
BC 2: Archivo de documentos		X	X			X	X	X		X
BC 3: Comunicaciones telefónicas en el ámbito profesional		X	X	X	X	X	X		X	X
BC 4: Recepción de personas externas a la organización			X		X		X		X	X
PPVP										
Contenidos Previos	X									
BC 1: Asesoramiento en el punto de venta		X	X	X	X	X	X			X
BC 2: Conformación de pedidos de mercancías y productos						X	X	X		X
BC 3: Preparación de pedidos para su expedición						X	X	X		X
BC 4: Seguimiento del servicio postventa					X		X		X	X

Para el desempeño 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 aproximadamente que dura el curso académico, contamos con 7 horas de ABOFI, 5 horas de ARCO y 4 horas de PPVP, en total 16 horas. A cada UTI le hemos asignado un número de semanas, entre tres y cuatro. Así 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 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.

Visto el calendario lectivo para el presente curso, y atendiendo a los criterios citados, se puede aproximar la siguiente distribución temporal (los festivos irán reajustando las sesiones).

Nº UTI	NOMBRE DE LA UTI	TEMPORALIZACIÓN APROXIMADA
0	Unidad De Evaluación Inicial	Principio de curso hasta 9 de Octubre de 2023
1	EN TODA EMPRESA HAY UNA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y UNA RECEPCIÓN	9 de Octubre de 2023-Primera semana de Noviembre
2	TODA EMPRESA TIENE QUE VELAR POR SU IMAGEN Y GENERA DOCUMENTOS	Segunda semana de Noviembre de 2023 hasta final de Noviembre de 2023
3	TODA EMPRESA SE COMUNICA HACIA/DESDE EL INTERIOR Y EL EXTERIOR	Primera semana de Diciembre de 2023 hasta el 15 de Diciembre de 2023
	PRIMERA EVALUACIÓN	Aprox. 20 de Diciembre de 2023
4	LOS CLIENTES DE LA EMPRESA: Tipos, comunicación, seguimiento, y fidelización	Desde el 15 de Diciembre de 2023 hasta segunda semana de Enero de 2024
5	EL PRODUCTO	Desde tercera semana de Enero de 2024 hasta final de Enero de 2024
6	LA COMPRAVENTA: aspectos básicos de su funcionamiento y documentación	Desde primera semana a la tercera semana de febrero de 2024
7	LA EMPRESA EMITE PEDIDOS CUANDO ACTÚA COMO CLIENTE Y RECIBE PEDIDOS CUANDO ACTÚA COMO PROVEEDOR	Desde cuarta semana de febrero de 2024 hasta primera de marzo de 2024
8	EL SERVICIO POSTVENTA	Desde segunda semana de marzo hasta 2024 final de marzo de 2024
9	UNIDAD RECOPILOTARIA DE REPASO Y REFUERZO	Desde segunda semana de abril de 2024 hasta final de curso para alumnado que no hace FCT pero continúa asistiendo a clases
	1ºEVALUACIÓN FINAL	Aprox. 20 de Marzo de 2024
	PERIODO DE FCT	Aprox. 03/04/2023 hasta 20/06/2024
	2ª EVALUACIÓN FINAL	Aprox. 27 de Junio de 2024

Temas transversales-educación en valores

El **art.1 1 de la LOMLOE** de 2020 establece el derecho a la educación y la obligación del sistema de asegurar este derecho garantizando una educación de calidad. Los principios y fines de la educación incluyen:

La educación en derechos humanos (art.2b)

La educación en valores de libertad, responsabilidad, democracia, solidaridad, igualdad, respeto, justicia y no discriminación (art.1 c).

La educación para la paz y la no violencia (art. 1k, 2c y 2e)

La educación afectivo-sexual

La educación para solidaridad entre los pueblos (art.2e)

La educación para la transición ecológica, la sostenibilidad y la justicia social (art.1r y art.2e)

La educación intercultural (art.2g)

La educación para la ciudadanía activa, crítica y responsable (art. 1l y art.2k).

El art. 2 establece los fines del sistema educativo:

1. El sistema educativo español se orientará a la consecución de los siguientes fines:

a) El pleno desarrollo de la personalidad y de las capacidades de los alumnos.

b) La educación en el respeto a los derechos y libertades fundamentales, en la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres y en la igualdad de trato y no discriminación de las personas por razón de nacimiento, origen racial o étnico, religión, convicción, edad, de discapacidad, orientación o identidad sexual, enfermedad, o cualquier otra condición o circunstancia.

c) La educación en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos.

d) La educación en la responsabilidad individual y en el mérito y esfuerzo personal.

e) La formación para la paz, el respeto a los derechos humanos, la vida en común, la cohesión social, la cooperación y solidaridad entre los pueblos así como la adquisición de valores que propicien el respeto hacia los seres vivos y los derechos de los animales y el medio ambiente, en particular al valor de los espacios forestales y el desarrollo sostenible.

f) El desarrollo de la capacidad de los alumnos para regular su propio aprendizaje, confiar en sus aptitudes y conocimientos, así como para desarrollar la creatividad, la iniciativa personal y el espíritu emprendedor.

g) La formación en el respeto y reconocimiento de la pluralidad lingüística y cultural de España y de la interculturalidad como un elemento enriquecedor de la sociedad.

h) La adquisición de hábitos intelectuales y técnicas de trabajo, de conocimientos científicos, técnicos, humanísticos, históricos y artísticos, así como el desarrollo de hábitos saludables, el ejercicio físico y el deporte.

i) La capacitación para el ejercicio de actividades profesionales, de cuidados y de colaboración social.

j) La capacitación para la comunicación en la lengua oficial y cooficial, si la hubiere, y en una o más lenguas extranjeras.

k) La preparación para el ejercicio de la ciudadanía, para la inserción en la sociedad que le rodea y para la participación activa en la vida económica, social y cultural, con actitud crítica y responsable y con capacidad de adaptación a las situaciones cambiantes de la sociedad del conocimiento.

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”*.

Entre sus **fines**, el **art.2.1.LOE**, recoge *“la formación para la paz, el respeto a los derechos humanos, la vida en común, la cohesión social, la cooperación y solidaridad entre los pueblos, así como la adquisición de valores que propicien el respeto hacia los seres vivos y el medio ambiente, en particular al valor de los espacios forestales y el desarrollo sostenible*.

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.

El **art.3.2 del Decreto 436/2008** reconoce como **objetivo de la Formación Profesional** “*la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres para acceder a una formación que permita todo tipo de opciones profesionales y el ejercicio de las mismas. Asimismo, contribuirá a eliminar prejuicios y prácticas basadas en la desigualdad y en la atribución de estereotipos sexistas y el rechazo a todo tipo de violencia, específicamente la ejercida contra las mujeres*”.

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 el elenco de contenidos transversales:

- competencias y conocimientos relacionados con el respeto al medio ambiente - competencias relacionadas con la comprensión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las tecnologías de la Información y de la comunicación y la educación cívica y constitucional.
- desarrollo de los valores que promuevan la igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la prevención de la violencia de género y de los valores inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social, especialmente los derechos de las personas con discapacidad, así como el aprendizaje de los valores que sustentan la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz y el respeto a los derechos humanos y frente a la violencia terrorista, la pluralidad, el respeto al estado de derecho, el respeto y consideración a las víctimas del terrorismo y la prevención de éste y de cualquier tipo de violencia.

Al desarrollar la normativa, la inclusión de los temas transversales permite acercar a los Centros 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 de gestión de residuos que se trabajan en ARCO y PPVP
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 ABOFI así como de la unidad formativa de Prevención de Riesgos Laborales. De igual manera, y tras la experiencia del curso pasado, se prevé que participen en un programa de Educación afectivo-sexual en coordinación con los módulos de aprendizaje permanente.
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 Comunicación interna y externa de la empresa en ARCO y atención al cliente en PPVP.
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.

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. Se incorporarán talleres y actividades dentro del Aula de Emprendimiento del IES, Laboratorio de Emprendimiento, IES Julio Verne.
13. **Educación emocional:** la educación emocional como base de un desarrollo equilibrado de la persona así como para dotar de herramientas para interactuar de forma saludable, sostenible y pacífica con los distintos entornos, así como para la gestión adecuada de conflictos de distinta índole. El Instituto dispone de un espacio de para la realización de actividades compuesto por un huerto y un aula de coeducación emocional.

Tratamos los elementos transversales en conexión con los contenidos de cada bloque, sin perjuicio de participar en actividades del Centro (Día de la Paz, Día contra la Violencia de Género, Día de la Mujer, Día de Andalucía, etc.) y los Planes y Proyectos específicos mencionados al principio de esta programación.

Las tecnologías de la información y de la comunicación

Actualmente 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 el módulo de ABOFI, se fomentará el uso de aplicaciones informáticas como recurso educativo complementario en todas las actividades en clase y en casa, en especial en la búsqueda de información en Internet y el uso de aula online, Google Classroom.

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.

Nuestra metodología tendrá en todo momento como referencia el mundo laboral, generando oportunidades de aprendizaje y actividades ordinarias y complementarias. Y dentro de cada unidad de trabajo fomentaremos actividades que impliquen el desarrollo de la capacidad emprendedora y la búsqueda constante de información económica y laboral. Esto es especialmente importante para un alumnado que, al no tener posibilidades de titular, termina su itinerario educativo-profesionalizador en el sistema educativo a los 21 años.

6. METODOLOGÍA Y RECURSOS

Al llegar a este punto de la programación podemos afirmar que la metodología (junto con los recursos, tiempos y agrupamientos) y evaluación, suponen los pilares básicos del 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.

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.

Asimismo, conforme al anexo I de la Orden de currículo 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
ABOFI	<ul style="list-style-type: none"> - La tramitación y búsqueda de información a través de redes informáticas. - La utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la elaboración de documentos. - La realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico.

ARCO	<ul style="list-style-type: none"> - Comprobación y archivo físico de diversa documentación. Utilización de centralitas telefónicas. - La realización de copias utilizando equipos de reprografía. - Realización de encuadernaciones sencillas. - Normas de protocolo para la recepción y despedida de personas externas a la organización
PPVP	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de “juegos de rol” sobre diversas situaciones de atención al cliente en el punto de venta: información a distintos tipos de clientes, asesoramiento, venta, atención de reclamaciones. - Elaboración de formularios de reclamaciones, cumplimentación de hojas de reclamaciones, confección de cartas e informes relacionados con la atención al cliente. - Realización de cobros con TPV y devoluciones de productos y manejo de la documentación asociada a estas operaciones. -Exposiciones orales y simulación de conversaciones telefónicas relacionadas con situaciones de venta o atención al cliente.

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 debería desarrollar su competencia profesional la acabar su formación.

Orientación epistemológica y pedagógica

Enmarcamos nuestra metodología en el **modelo pedagógico constructivista**. Se trata de un enfoque 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** del desarrollo competencial en el alumnado, ajustándose al nivel inicial de éste y teniendo en cuenta la diversidad, los ritmos y estilos de aprendizaje mediante prácticas de trabajo individual y cooperativo. Coordinación del equipo docente.
2. **Ideas previas de cada alumno o alumna** como punto de partida y buscando la distancia óptima y realista con lo que debe aprender. Seguimiento de su trayectoria de aprendizaje.
3. **Aprendizajes funcionales y significativos**, que supongan una relación sustantiva de los nuevos contenidos con lo que ya sabe y sean 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**, compartiendo y construyendo el conocimiento y dinamizando la sesión de clase mediante el intercambio verbal y colectivo de ideas que se puede prolongar online (chats, foros...).
7. **Motivación del alumnado**, procurando que los contenidos y recursos sean de su interés y despierten su curiosidad, partiendo siempre de contextos conocidos para darles un punto de referencia. Se dotará a los aprendizajes de funcionalidad y transferibilidad.
8. **Globalización e Interdisciplinariedad**, relacionando los contenidos de cada unidad entre sí y con el resto las unidades, así como de módulos y conocimientos, para que puedan ser aplicados en diversas situaciones de aprendizaje y en su vida personal y laboral.
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. **Adaptabilidad a las variaciones en la forma de trabajo**

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 e incluso de 2º (cuando se trata de repetición) que sirven de conocimientos previos a los de 2º 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 que en otros.
- ✓ 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.
- ✓ Propias de discapacidad motórica: durante este curso no se presenta esta circunstancia
- ✓ Distinta madurez psicosocial de cada alumno o alumna, más cercanos a la adolescencia de lo que por la edad les correspondería. Esto conlleva algunos elementos distractores en el grupo que pueden alterar la dinámica de clase.

La **metodología general** se concreta en **cuatro tipos de estrategias**:

1. **Estrategia expositiva**, centradas en las explicaciones de ambos docentes, se utilizará especialmente en los primeros momentos de acometer una temática diferente, así como al final para recapitular los aspectos más 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.
- 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 que captar.
- Utilizar ejemplos partiendo siempre de lo que le resulte familiar, para clarificar la teoría, con un tratamiento realista y práctico.
- Presentar los contenidos interrelacionados regresando periódicamente a la visión de conjunto para enriquecerla y ampliarla (currículo en espiral). Por ello se han presentado las unidades de trabajo integrando los tres módulos y volviendo una y otra vez a contenidos ya vistos, de forma cíclica.
- Realizar actividades encadenadas, es decir que la realización de una sea base y punto de partida de la siguiente y así sucesivamente.
- 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.

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 grupo de 3)

3. **Estrategia personalizada**: basada en la adaptación a los procesos personales del alumnado

(ritmos, capacidades, motivación e intereses).

4. **Estrategia colaborativa:** consistente en fomentar el trabajo colaborativo bien presencial bien online, mediante actividades que requieran desglose de tareas con destrezas diferentes para complementarse en un resultado final.

Actuaciones concretas en atención al Programa específico

- Trabajar con una metodología por proyecto, globalizadora y motivadora. Para ello, en primer lugar, se han integrado los contenidos de los tres módulos asociados a unidades de competencia y se han distribuido en unidades de trabajo que los abordan de forma secuencial y globalizada. En cada unidad se repasan contenidos ya vistos y se incrementan con otros nuevos.
- 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 utiliza una pluralidad de instrumentos y soportes para la presentación una y otra vez de los mismos contenidos y para el desarrollo de competencias.
- El “repaso” o vuelta a contenidos ya cubiertos con anterioridad y el aprendizaje acumulativo, son básicos para lograr afianzarlos.
- 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.
- Se parte siempre de contextos conocidos, simplificados y reales para luego trabajar con contextos cada vez más genéricos y abstractos (dependiendo del grado de abstracción que pueda lograr el alumno o alumna).
- 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 y los asociados a unidades de competencia, de modo que sigan una línea de continuidad y cooperación 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 la interconexión de los aprendizajes y del equipo educativo.
- Se trabajará tanto individualmente como en pequeño y gran grupo y se adaptarán los tiempos a las necesidades de cada alumno o alumna.
- 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 de este título. Con ello se consigue que la formación en el Centro Educativo sea lo más ajustada posible a las exigencias del mundo laboral y que la futura incorporación del alumnado a la Formación en Centros de Trabajo sea adecuada.
- Se trabajarán las *soft skills* como parte inherente de la actitud profesional que el perfil requiere
- Se realizarán visitas a lo largo del curso a centros de trabajo donde puedan contrastar in situ los conocimientos y competencias que van adquiriendo y comprobar la realidad laboral.

Los recursos didácticos son soportes físicos, facilitadores de la información en el proceso de comunicación educativa, son un vehículo de transmisión de la información, podemos decir, que los recursos didácticos son el medio de transmisión de la información educativa. Las diferentes funciones que proporciona un recurso didáctico son las siguientes:

Función motivadora: los materiales utilizados en el aula deberán motivar al grupo de alumnos/as.

Función de acercamiento a la realidad: los materiales utilizados deberán acercar al alumnado a la realidad económica y empresarial.

Función innovadora: se intentará introducir nuevos materiales que sustituyan a los materiales clásicos.

Función democratizadora de la formación: se deberá facilitar el acceso a los materiales a toda la comunidad educativa, dentro de unos límites.

Podemos englobar los recursos que se desarrollarán durante el curso de la siguiente manera:

RECURSOS DIDÁCTICOS PERSONALES.

Los recursos personales que se utilizarán a lo largo de la presente programación intervienen en el proceso de enseñanza- aprendizaje, como:

- **Alumnado:** es el gran protagonista de la presente programación, que intervienen en el desarrollo de las enseñanzas- aprendizaje y sin el que no sería posible dicho proceso. En todo momento se fomentará la relación entre iguales, el trabajo cooperativo, el impulso individual, favorecimiento de la autoestima, se trabajará el auto concepto desarrollando sus capacidades y ayudaremos a resolver conflictos de la forma más adecuada utilizando el diálogo y evitando la violencia.
- **Docentes de estos módulos y equipo de docentes del grupo:** nos organizaremos con el resto de docentes del grupo con el fin de que exista coherencia en el proceso de enseñanza. La Programación del presente módulo es elaborada unilateralmente por quienes impartimos estos módulos pero existiendo una comunicación horizontal para que el trabajo de cada una de las clases se encuentre en la misma línea.

Para comprender cuál es y cómo debe ser nuestra actuación en el aula, debemos partir de cuáles deben ser nuestras funciones según la normativa vigente. En el título II de la LOE-LOMCE, dedicado al profesorado, y de manera más concreta en el Capítulo I, referido a las funciones del profesorado, en el artículo 91 se determinan cuáles son nuestras funciones:

- a) La programación y la enseñanza de las áreas, materias y módulos que tengan encomendados b) La evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado, así como la evaluación de los procesos de enseñanza.
- c) La tutoría de los alumnos, la dirección y la orientación de su aprendizaje y el apoyo en su proceso educativo, en colaboración con las familias.
- d) La orientación educativa, académica y profesional de los alumnos, en colaboración, en su caso, con los servicios o departamentos especializados.
- e) La atención al desarrollo intelectual, afectivo, psicomotriz, social y moral del alumnado. f) La promoción, organización y participación en las actividades complementarias, dentro o fuera del recinto educativo, programadas por los centros.
- g) La contribución a que las actividades del centro se desarrollen en un clima de respeto, de tolerancia, de participación y de libertad para fomentar en los alumnos los valores de la ciudadanía democrática.
- h) La información periódica a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas, así como la orientación para su cooperación en el mismo. i) La coordinación de las actividades docentes, de gestión y de dirección que les sean encomendadas.
- i) La participación en la actividad general del centro.
- j) La participación en los planes de evaluación que determinen las Administraciones educativas o los propios centros.
- k) La investigación, la experimentación y la mejora continua de los procesos de enseñanza correspondiente.

- **Personas externas que participan en el desarrollo de los procedimientos de enseñanzas:** se relacionan con las actividades complementarias y extraescolares como monitores o personas encargadas de realizar seminarios o conferencias.

RECURSOS DIDÁCTICOS MATERIALES Y USO DE LAS TIC.

Son aquellos soportes físicos que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje por mostrarse en soporte conocido y fácil de usar por parte de los alumnos. *Los recursos materiales se clasifican en utilitarios, impresos y uso de las Tic (audiovisual e informático)*

UTILITARIOS	MATERIALES PROPIOS DEL MÓDULO.
<p>Pizarra Convencional: el aula cuenta con dos pizarras convencionales que serán necesarias para la exposición de las diferentes unidades. Es uno de los recursos más utilizados, debido a la facilidad en su uso, pero también a la capacidad de adaptación al grupo de alumnos/as. Es utilizada como apoyo al trabajo grupal.</p>	<p>Calculadora: se puede utilizar también la aplicación de calculadoras de los ordenadores.</p>
<p>Mesas y sillas: el aula ordinaria permite que cada alumno y alumna cuente con su propio pupitre y silla, así como con un ordenador, bien de mesa, bien portátil.</p>	<p>Modelos de documentos utilizados para la tramitación de conocimientos: modelos de albarán y facturas, modelos de tasas, modelos de sugerencias, quejas y reclamaciones, modelos de pagos (letra de cambio, cheque o pagarés, entre otros).</p> <p>Material de oficina: sobres, sellos, folios, grapadora, etiquetas autoadhesivas, carpetas clasificadoras, plastificadora, destructora de papel, cizalla etc.</p>

UTILIZADOS POR EL PROFESORADO	UTILIZADOS POR EL ALUMNADO.
<p>Programación integrada elaborada para los módulos de ARCO, ABOFI Y PPVP.</p>	<p>Libros de textos para alumnos/as: De diferentes editoriales: Paraninfo, Editex y Tu libro de FP Para consulta y realización de actividades.</p>

Documentos Básicos del Centro:

Proyecto Educativo de Centro.
ROF del Centro.
Proyecto de Gestión. Programación General Anual

Material de trabajo que proporciona el profesorado para poder llevar a cabo las prácticas que se indican en las actividades. Se intentará evitar el uso abusivo de fotocopias. Dicho material estará expuesto en la Classroom del módulo.

Para cada UTI se suministrará un boletín de **supuestos prácticos**, como medio de repaso de los aspectos más importante de cada unidad así como simulacro previo al examen. **Fichas resumen** de aspectos más destacables de las UTIS que se entregarán para la mejor comprensión de aspectos complicados de asimilar por el alumnado.

<p>MATERIALES INFORMÁTICOS Y AUDIOVISUALES. PROGRAMAS. SISTEMA INFORMÁTICOS. TELEMÁTICOS.</p>
--

<p>Procesador de texto Word/Writer: se utiliza para la realización de los trabajos grupales como individuales.</p> <p>Se utilizará también para el trabajo en línea así como la realización de tareas utilizando la Classroom</p>	<p>El Centro cuenta con una plataforma virtual en la que está instalada la plataforma Moodle. El curso estará preparado en la plataforma, colgando información, textos, ejercicios. Además dicha información también estará disponible en la Classroom.</p>	<p>Direcciones de internet del tipo de buscadores para localizar información así como páginas en las que localizar noticias y artículos de interés.</p>
--	--	--

Diseño gráfico:

se utilizarán los programas de PowerPoint/Impress y Prezi para la exposición del trabajo. Se fomentará la utilización de la aplicación **GENIALLY** para la presentación de trabajos, en los que así se requiera.

Programa de monitorización como **EDEBÉ NET**, que permitirán realizar demostraciones en el ordenador del profesorado que el alumnado vea en sus propios ordenadores, así como observar el avance de sus trabajos.

Para el desarrollo de actividades previas o posteriores a una salida extraescolar se planteará una **webquest**, que contendrá una introducción de la actividad, las actividades correspondientes, criterios de evaluación y conclusiones.

<p>Hojas de cálculo Excel/Calc: dicha herramienta será utilizada para la resolución de supuestos prácticos como los relacionados con el módulo ABOFI.</p>	<p>Cañón proyector, conectando el ordenador portátil para poder mostrar en una pantalla la plataforma, diagrama, textos, noticias, etc.</p> <p>También se utilizará para el seguimiento en pantalla de los manuales, y resolución de supuestos prácticos.</p>	<p>Classroom; dónde se colgarán todas las actividades y recursos del curso que permitirán la corrección y autoevaluación por el alumnado. Otro uso fundamental es el seguimiento de las clases para el alumnado ausente presencialmente.</p> <p>Blogs: cada alumno/a deberá desarrollar la creación de un blog, de temática libre y de forma individual. Deberán manejar operaciones básicas como subida de videos, imágenes, entradas, etiquetas o comentarios.</p>
		<p>Correo electrónico corporativo del profesorado disponible en la web del Centro.</p>

Video: Es otro de los materiales más utilizados para la transmisión de conocimientos económicos debido al fácil manejo, bajo coste y grandes posibilidades que aporta como material motivador y para acercar al alumnado a realidades que pueden ser difíciles de conocer.

		<p>Utilización de la aplicación KAHOOT que permite fomentar la motivación y participación del alumnado mediante el juego. Herramienta que se utilizará para el repaso de cada unidad de trabajo a su término.</p> <p>Visual Thinking: metodología activa que se utilizará para realizar murales</p>
--	--	---

7. ACTIVIDADES

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

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 del profesorado**, no solo para explicar los contenidos sino para plantear preguntas y transmitir orientaciones que activen la búsqueda de información.
 - **Películas y videos** relacionados con el tema, que generalmente se acompañaran de un guion de preguntas y tareas pre-visionado, visionado y postvisionado, para trabajar los contenidos.
 - Elaboración de presentaciones **audiovisuales** por el propio alumnado en PowerPoint/Genially.
 - **Realización de trabajos en grupo o individuales**, 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 encuadernadora, fotocopidora, cizallas, catálogos para pedidos, impresora multifunción, fotocopidora...
 - **Dinámicas de grupo debates, role-playing, simulaciones**, etc.
 - **Actividades con Kits educativos:** Kitcaixa comunica, que implican juegos interactivos, escenificaciones, juegos de mesa....
 - **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 etc.
 - **Colaboración con departamentos didácticos:** durante este curso, el alumnado de FPB se encargará por períodos de la destrucción de papel que otros departamentos didácticos le proporcionen, así como su direccionamiento al contenedor de reciclado de papel.
- 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 unidades de trabajo de esta programación.
- d) **Actividades de refuerzo y ampliación** que abordaremos en la atención a la diversidad.
- e) **Actividades individuales:** también parte de la atención a la diversidad, por utilizar recursos diferentes y/o tiempos adaptados.
- f) **Actividades complementarias y extraescolares**

1) Actividades complementarias: desarrollan aspectos del currículo de los módulos y/o transversales, aunque diferenciadas del resto y serán obligatorias para el alumnado. Muchas de ellas integran contenidos interdisciplinares, por lo que se desarrollan con otros departamentos: talleres, charlas- coloquio, simulacros, cartelera del Centro etc. Pueden desarrollarse dentro o fuera del Centro, principalmente si se trata de visitas programadas en las unidades de trabajo.

2) Actividades extraescolares: buscan dinamizar la vida de los centros, favorecer la integración y el desarrollo personal del alumnado e implicar a la comunidad educativa y al entorno social, cultural, laboral y empresarial del Instituto. Suelen afectar a varios Departamentos, e incluso a todo el Centro, y se incorporarán a la programación del Dpto. de Actividades Complementarias y a la Programación General Anual (visitas a ferias y exposiciones, participación en concursos promovidos por entidades públicas y privadas etc.)

La actividad será objeto de preparación previa a su realización para contextualizarla y que el alumnado se familiarice y evaluación posterior por parte del profesorado y para ello, el alumnado deberá tomar las anotaciones e informaciones que crean oportunas durante el proceso de la misma. Se realizará un trabajo en grupo que será evaluado como actividad complementaria en la unidad de trabajo correspondiente.

Una vez realizadas las visitas se analizará por parte del docente, los resultados de las mismas, siendo el eje fundamental del análisis: número de alumnos participantes, motivos aportados por los alumnos que rehúsan a la realización de las mismas, limitación de la superficie de la empresa durante la visitas, incidencias durante las mismas y participación y motivación del alumnado. El resultado de tal análisis también implica la repetición o no de dicha actividad en cursos posteriores así como la retroalimentación a la entidad organizadora cuando proceda.

Para este curso **se han programado las siguientes actividades**, sin perjuicio de la posibilidad de organizar otras que se entiendan de interés:

A- COMPLEMENTARIAS: todas aquellas vinculadas al Plan de Igualdad, y a los Proyectos: Forma Joven, Inicia y Comunica (Radio escolar Nautilus), Proa+ y Aula de Emprendimiento. Dependiendo de las necesidades del alumnado realizar actividades en el aula ACUDES y el huerto CRECES, ambos en el Centro Educativo también,

B- EXTRAESCOLARES

Consiste en visitas que el alumnado realizará acompañado de personal docente a entidades, centros y empresas, bien para la participación en talleres, actividades, bien para la toma de contacto con entornos laborales y los procesos productivos de los mismos, de interés para el perfil profesional y su desarrollo personal y profesional. Son especialmente importantes aquellas que sitúan al alumnado en contextos empresariales, como toma de contacto con las prácticas laborales que realizarán a la finalización de los módulos. A la fecha de finalización de esta programación, las actividades están pendientes de confirmar, si bien se prevén entre otras:

1er trimestre	Visitas culturales (teatros, museos, etc).
1er trimestre	Visita a centro logístico en Sevilla
1er trimestre	Visita a huertos urbanos en Sevilla
2º trimestre	Visitas a empresas inclusivas (Fundación ONCE).
2º trimestre	Visita conjunta con otros IES (programa específico FPB)
1er/2º trimestre	Visita a Caixaforum

8. ORGANIZACIÓN DEL AULA Y AGRUPAMIENTOS.

Aunque el número de alumnos y alumnas sea reducido, contemplamos también los agrupamientos y el trabajo individual.

El **agrupamiento** tiene gran trascendencia para favorecer el aprendizaje aprovechando la interacción dentro del alumnado, para mejorar el proceso de socialización y adquirir competencias sociales y como recurso metodológico compensatorio a través del trabajo en grupo. Supone una forma de optimizar los recursos escolares y educativos y es una estrategia de atención a la diversidad, ya que **difumina las desigualdades, equilibra capacidades y suma conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes**. Por último, es una reproducción en el aula de la organización de equipos de trabajo en la empresa y del enfoque colaborativo. Según los objetivos de cada actividad, trabajaremos en parejas, mini grupo, grupo clase, 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, incluso parejas colaborativas (ej. en las actividades diarias) y ser estables o rotativos para actividades diferentes. Procuraremos que sea heterogéneo, tanto en género o edad como 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.

También se reforzará el **trabajo individual** fomentando el aprendizaje autónomo, dentro y fuera del aula.

La **organización de espacios y tiempos** también responde a las necesidades de las actividades y del alumnado (ritmos de aprendizajes, necesidad de adaptaciones materiales especiales, etc.), dentro de la normativa vigente y las posibilidades y directrices del Centro emanadas del Claustro y del Equipo Técnico de Coordinación Pedagógica.

En el aula hay dos zonas de trabajo diferenciadas: una donde están agrupados en forma de U, que les permite una buena visibilidad recomendable para puesta en común, debate y también trabajo independiente, con sus ordenadores y una segunda para tareas manipulativas (encuadrado, cizallado, empaquetado etc.), para la realización de copias y escaneado hay un equipo multifunción.

Aunque las dimensiones y dotaciones del aula permiten realizar en ella la mayoría de las actividades, haremos uso de otros espacios del Centro como el Salón de Actos, Aula Acudes, Huerto Creces y Biblioteca. Fuera del Instituto, se visitarán o se hará uso de lugares referidos a actividades o trabajos recomendados y actividades extraescolares.

En cuanto a la organización y gestión del tiempo, 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.

9. 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 conectados en red, en número suficiente para que los alumnos y alumnas trabajen. El ordenador del profesor está conectado a un proyector y pantalla. También hay una pizarra y ordenadores portátiles.
- Salón de Actos, que usaremos para actividades complementarias y extraescolares
- Biblioteca, servicio de reprografía... y otras zonas comunes

- **Los materiales didácticos** a utilizar por el profesorado y/o los alumnos y alumnas.
 - Esquemas elaborados y aportados por profesorado
 - Manuales para el alumnado: el equipo docente ha considerado las editoriales Editex y Paraninfo, como las más adecuadas para combinar en sus contenidos y actividades y adaptar al nivel y objetivos del Programa. Los manuales son adquiridos por el alumnado de este curso o anteriores, según corresponda, mediante chequeo.
 - Recursos educativos Educaixa: Kit Caixa Comunicación
 - Materiales y herramientas de oficina: impresora, fotocopidora, escáner, encuadernadoras de varios tipos, taladradoras, plastificadora, cizalla y materiales fungibles para su funcionamiento

3. Medios audiovisuales:

- **CINE**: Se proyectarán películas y documentales que apoyen los aprendizajes de los módulos. Como regla general uno por cada unidad.
- **VIDEOS**: se incluyen también aquí los tutoriales en youtube y videos aportados en los recursos al profesor de Paraninfo.
- **PRESENTACIONES en diversos soportes audiovisuales**: con los puntos más importantes de las unidades, realizadas progresivamente por el alumnado, como parte de los contenidos de ABOFI
- **TUTORIALES**: disponibles en youtube para que el alumnado practique la herramienta “aprender a aprender”

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, etc.). Algunos incluso del Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa, para extraer actividades y adaptarlas a las Unidades de Trabajo.

- a) Bibliografía y recursos del Departamento de Orientación sobre discapacidad, adaptaciones curriculares no significativas, dinámicas de grupos, orientación....
- b) Guías editadas por la Junta de Andalucía sobre distintas temáticas: género, adicciones, tipos de discapacidad, orientación profesional....
- c) Otra bibliografía:
 - a. *Trabajo en equipo. Dinámica y participación en los grupos*, Guillermo Ballenato. Ed. Pirámide, 2005
 - b. *La Magia*, Lyn Heward, John U. Bacon. Ed. Empresa Activa
 - c. *Cómo enfrentarse a situaciones difíciles*, Sid Kemp, Ed. Gestión 2000
 - d. *Conflictología: curso de resolución de conflictos*, Eduard Vinyamata, Ed. Ariel 2012
- d) Materiales que provengan de asociaciones que trabajan con discapacidad: ACDown, Apice, DACE, ONCE, ASPATHI etc.
- e) Materiales que proveen los profesionales que vienen al Centro a impartir talleres y charlas. **5.**

5. Documentos oficiales y documentos de registro

- Cuaderno del profesor para el registro anecdótico, calificaciones, asistencia, etc.
- Programación de Aula, Programación del departamento de Orientación, y normativa en que se enmarcan.
- Documentos del Centro: Plan de Prevención y de Emergencia del Centro, Actas de Evaluación, Proyecto Educativo, Plan Anual de Centro etc.
- Documentación en Séneca

6. Recursos humanos del Centro:

en especial el resto de miembros del Dpto. de Orientación, equipo educativo de FPB, Coordinadores de Planes y Proyectos y Actividades Extraescolares, personal no docente y AMPA.

7. Recursos personales específicos:

durante este curso no proceden

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.

- ❖ Ordenador, proyector, conexión a Internet, y software (portátil y/o de mesa)
- ❖ El uso de la nube como repositorio de recursos compartidos, Google Drive
- ❖ Classroom de la clase en Google classroom
- ❖ Direcciones web de interés en cada Unidad de Trabajo
- ❖ Página web del Centro Educativo 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.
- ❖ Direcciones web de consulta:
 - ✓ <http://www.juntadeandalucia.es/educacion>
 - ✓ <http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/>
 - ✓ www.noticiasjuridicas.es;
 - ✓ www.boe.es
 - ✓ www.boja.es
 - ✓ www.ipyme.org
 - ✓ www.infojobs.net;
 - ✓ www.laboris.net;
 - ✓ www.adide.org;
 - ✓ <https://es.linkedin.com>
 - ✓ <https://www.educaixa.com10>
- ❖ **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.
- ❖ **Plataforma ipasen para la comunicación con las familias**
- ❖ **La tutora tiene habilitado una lista informal de difusión para el contacto con las familias, en defecto de comunicación en agenda o pasen.**

10. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Marco normativo

En la LOMLOE la educación inclusiva se convierte en un principio fundamental. El objetivo es atender a la diversidad de las necesidades de todo el alumnado. Por ello, se deben eliminar las barreras que limitan el acceso, presencia, participación y aprendizaje de aquellos que se encuentren en situación de vulnerabilidad socioeducativa y cultural.

Así, la educación inclusiva no se refiere únicamente al acceso a la educación. Se trata del compromiso del sistema educativo de facilitar a todo el alumnado el aprendizaje, con los mismos derechos y en igualdad de oportunidades.

En lo referente a la educación inclusiva, la Ley parte de lo establecido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y del cuarto Objetivo de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. 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, vitar 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 aunque tuviera adaptaciones, que tenga autonomía suficiente como para esperar que pueda incorporarse al mundo laboral y que presumiblemente no pueda obtener el título profesional básico, todo ello justificado por un desfase curricular continuado y contemplado en el consejo orientador.

Pues en este modelo de FPB, existe realmente un vacío legal sobre las posibilidades de adaptaciones curriculares individualizadas, es decir la atención a la diversidad dentro de la diversidad, salvo las escasas indicaciones que se contienen en las Instrucciones del 8 de Marzo de 2017. Siguiendo lo dispuesto en ellas y en la normativa de FPB se concluye que en el Programa Específico:

- 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.

Dentro de estos límites, ya en el 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 - Terminar con una Unidad de Trabajo recopilatoria que integre todo el curso de forma práctica y atractiva.

Con estas premisas, describimos a continuación la atención a la diversidad en el grupo aula.

Medidas de actuación en el grupo- aula:

Tenemos un grupo con cierta heterogeneidad, con intereses, motivaciones y capacidades diferentes. Hay que partir de la base de que “necesidades educativas especiales” es una definición que engloba una gran diversidad de variantes.

❖ Medidas generales de atención a la diversidad

Entre ellas:

- *Selección y adaptación de los contenidos* revisando el grado de dificultad de los mismos y dando prioridad a los procedimientos y actitudes.
- *Secuenciación flexible*
- *Repetición constante* con soportes diferentes
- *Gestión de espacios y agrupamientos* acordes con preferencias, necesidades y aprovechamiento de capacidades. Se utilizará con frecuencia parejas colaborativas para complementar capacidades.
- *Apoyo individualizado*
- *Actividades fundamentalmente prácticas y colaborativas*
- *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 con apoyo del ordenador:** para todo el alumnado. Son de especial importancia en el módulo profesional de aplicaciones ofimáticas.
 - Actividades en Classroom:** para facilitar su acceso por el alumnado 24/365 desde cualquier dispositivo móvil así como el registro de calificaciones y la autoevaluación.

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

Todo nuestro alumnado tiene una discapacidad intelectual asociada o no a síndromes o concretos, trastorno de hiperactividad, epilepsia, retraso madurativo o daño cerebral adquirido.

Las medidas de actuación previstas serán:

- ✓ *Ubicación* en mesas en forma de U, para facilitar tanto la atención individualizada como la colaboración entre ellos.
- ✓ *Dar instrucciones manteniendo siempre contacto visual* y comprobar siempre que han comprendido la tarea
- ✓ *Permitirles algún desplazamiento* por el aula a intervalos periódicos (repartir las actividades, encender/apagar los ordenadores...) incluso fuera del aula (ir a conserjería por fotocopias, sala de profesorado 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*
- ✓ *Cuidar los agrupamientos* para mejorar la integración y las habilidades sociales. ✓ *Espaciar los trabajos* y actividades, mandándolos con antelación suficiente
- ✓ *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
- ✓ 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 (hora de entrada, recreo...) salvo en estos 15 min a la salida
 - Los módulos son en la mayoría de dos 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 marchan a sus casas sin que vengan 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.
- ✓ *Incorporarlos a aquellos talleres y actividades, dentro del horario lectivo, que el Centro Educativo oferte, si con ello se contribuye a su desarrollo integral.*
- ✓ *Tratar de que todos los contenidos se presenten de la forma más funcional, aprovechable y extensible a todas sus capacidades y destrezas para su mejor incorporación a la realidad adulta y pre-laboral*
- *Consensuar las medidas* con el resto del equipo docente.

11.LA EVALUACIÓN

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.

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** evaluar? Siendo **integral**, afecta a todos los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza aprendizaje, incluyendo práctica docente y la propia evaluación.

¿**Cuándo** evaluar? Siendo **continua**, a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje para poder hacer los cambios en el momento adecuado. Habrá momentos puntuales que coincidan con periodos de tiempo concretos (evaluación inicial, trimestral, final).

¿**Cómo** evaluar? Mediante una **variedad de técnicas e instrumentos**, con el fin de tener una valoración más objetiva y adaptada a la diversidad, e implicando a distintos **agentes**. Se incluye la **autoevaluación** del alumnado (de sus propios aciertos y errores) y de la propia enseñanza, para optimizar los resultados

La evaluación del proceso de aprendizaje: Los criterios de evaluación

Los criterios de evaluación, al integrar en sí mismos conocimientos, procesos, actitudes y contextos, se convierten en el referente para evaluar. Describen aquello que se quiere valorar y que el alumnado debe lograr, respondiendo a lo que se pretende conseguir en cada módulo.

Se trata por tanto de evaluar los resultados del alumnado partir de sus conocimientos previos, y teniendo en cuenta unos indicadores objetivos -los **criterios de evaluación**- que **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 4 de esta programación.

Momento y procedimiento de evaluación

Respecto al CUÁNDO evaluamos,
diferenciamos:

1) **Evaluación inicial:** al inicio del proceso, con un carácter de diagnóstico, que no se incluye a la hora de calcular calificaciones 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 todo el alumnado es conocido, bien porque repite curso, o bien porque procede de primero de este mismo instituto. 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.

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

- Evaluación trimestral en diciembre y marzo: 1ª y 2ª (la 2ª 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 que no haga la FCT** 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 hasta la Evaluación Final 2ª, que tiene carácter de repaso y compensación 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 (si su discapacidad no les permite acceder a un Grado Medio o a la ESA) 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.

- Llegados a este punto, y dada las características específicas de este alumnado, conviene destacar los siguientes aspectos:

El alumnado repetidor de segundo, una vez realizada la 1ª evaluación final y siempre y cuando el equipo educativo considere que han alcanzado los resultados de aprendizaje previstos, aprobando todos los módulos del curso, podrán realizar a partir de ese momento, el **módulo de FCT (ver anexo)**.

Mientras tanto, y el equipo educativo lo considere, el único alumno no repetidor, continuará en el aula con el repaso de las UTIs programadas hasta el final de curso. Al tratarse de un programa específico, se programa hasta la finalización del curso escolar, para que **todo el alumnado** aproveche el mayor período lectivo posible. También 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, **es necesario valorar la conveniencia de repetir los módulos agotando las convocatorias que la normativa les permite**.

- Además también contemplamos las siguientes situaciones que se pueden originar en el desarrollo del módulo de FCT:
 - a) Que el profesorado considere conveniente que determinados alumnos y/o alumnas se puedan incorporar a las empresas un poco más tarde de lo establecido en normativa; y mientras tanto continuaran en clase con las actividades programadas hasta llegado ese momento.
 - b) Que el profesorado considere oportuno que los alumnos y/o alumnas que estén realizando su FCT, terminen antes de lo previsto, por lo que volverían al aula y continuar con las actividades programadas.
 - c) Que el alumnado que esté realizando la FCT, por las razones que estimen conveniente, no puedan terminar el periodo establecido y abandonen antes de lo previsto, por lo que se incorporarán de igual forma que en los casos anteriores, al aula para continuar con las actividades programadas.

Respecto al CÓMO, utilizaremos distintas técnicas e instrumentos de evaluación:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>Observación 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.</p>	<p>✓ Cuaderno del profesorado: anotaciones de observaciones en diario de clase (registro anecdótico) fundamentalmente de los procesos y la actitud profesional ✓ Listas de control (checklists) 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</p>
<p>Exposición de conocimientos, habilidades y destrezas y actitudes</p>	<p>✓ Exposiciones orales individuales o grupales</p>

<p>Revisión de tareas y actividades, realizadas en clase, en casa, individualeso colaborativas. Incluyendo las subidas a Google Classroom</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejercicios y actividades teóricos y prácticos, en base a su esfuerzo y realización, si utilizan la información y llegan a la respuesta que se busca, presentación, creatividad, innovación etc. ✓ Trabajos individuales y en grupo, 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. ✓ Rúbricas (matrices de evaluación) 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. ✓ Agendas: el alumnado utiliza una agenda escolar para anotar las tareas y otras cuestiones su propio seguimiento.
<p>Recopilación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prueba teorico-práctica al final de cada UTI. ✓ Registro de evolución trimestral por módulos de las competencias profesionales, personales y sociales. ✓ Unidad de repaso final

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** 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 40%
- » Actitud profesional 30%

PESO	PRUEBA/INSTRUMENTO	OBSERVACIONES
20%	EJERCICIOS DE CLASE TEÓRICO-PRÁCTICOS, EXPOSICIONES Y TRABAJOS INDIVIDUALES Y COLABORATIVAS. I1	Se valorarán el fondo (contenidos) en un 50% y la forma(ortografía, léxico) y presentación en otro 50%, siempre tomando como referencia sus capacidades. Se entienden incluidos tanto las actividades y trabajos individuales como por parejas o grupales. 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).
30%	PRUEBA TEÓRICO-PRÁCTICO DE CADA UNIDAD DE TRABAJO. I2	Se realizará una prueba de la UTI que consistirá en repetir actividades ya realizadas, de forma que les resulte familiar. Se valorará el 50 por ciento de la calificación en la forma de presentación y el otro 50 por ciento en su contenido.
20%	ACTIVIDADES EN CASA(INCLUIDAS LAS SUBIDAS A CLASSROOM) I3	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.
30%	ACTITUD PROFESIONAL. I4	En cada UTI existen unos contenidos referidos a actitudes que se ponderarán en todas las pruebas y actividades. - PARTICIPACIÓN - COMPORTAMIENTO - TRABAJO INDIVIDUAL - TRABAJO EN EQUIPO - INTERACCIÓN SOCIAL Se valorará el seguimiento de las normas indicadas para cada actividad para su realización y presentación en tiempo y forma adecuados.

- Aunque la 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.

De todo ello se informará al alumnado y sus familias, 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. El calendario de evaluaciones para el curso 2023/2024, es el siguiente:

2º FPB	EVALUACIÓN	FECHA
	PRIMERA	Aprox. 20/12/2023
	SEGUNDA Y PRIMERA FINAL	Aprox. 21/03/2024
	FCT Y SEGUNDA FINAL	Aprox. 25/6/2024
FECHA DE LA FCT DE 2º FPB: ➤ DEL 3/4/2024 AL 20/6/24 (APROX)		

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 más adecuadas.
- 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.

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

- El análisis de resultados del alumnado, entendiendo que son el mejor indicativo del éxito de nuestra intervención.
- Cuestionarios y encuestas de satisfacción de los alumnos y alumnas, sobre el programa del módulo, la práctica docente y el contexto de trabajo.
- La observación y retroalimentación con el 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 compañeros, a través de las reuniones de departamento, las sesiones de evaluación y los claustros.
- Si procede, las entrevistas llevadas a cabo con la familia

¿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.

12. CONCLUSIÓN Y FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

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, en especial aquella que afecta a la Formación Profesional Básica, el ciclo de Servicios Administrativos y los Programas específicos en particular.

Asimismo, se ha consultado la siguiente **bibliografía y enlaces web**, en lo referente a las orientaciones didácticas y pedagógicas.

· **Bibliografía**

- 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 ·
- S. Young, M. Fitzgerald, M.J. Postma, “TDAH: hacer visible lo invisible”

· **Enlaces web**

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

13. UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD DE TRABAJO 0: EVALUACIÓN INICIAL	
TEMPORALIZACIÓN:	Semanas 1, 2, 3 y 4 (inicio del curso-evaluación inicial).
QUÉ EVALUAR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Comunicación verbal y no verbal	Observación en exposición oral
Comunicación escrita manual	Ejercicios teórico-prácticos en clase
Comunicación escrita teclado	Ejercicios teórico-prácticos
Búsqueda de información	Trabajo individual y en grupo
Archivo y gestión de datos y documentos	Ejercicios teórico-prácticos:
Lectura comprensiva	Ejercicios teórico-prácticos
Lectura expresiva	Exposición oral
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	Ejercicios prácticos
Destreza informática (Windows, Linux, Word, openoffice) y conocimiento de hardware	Trabajo individual y en grupo; observación en realización de tareas
Habilidades manipulativas	Observación en realización de tareas.
Clasificación de elementos con distintos criterios	Ejercicios teórico-prácticos
Limpieza, claridad y orden en las tareas	Revisión de tareas: Cuaderno de clase
Comprensión y ejecución de instrucciones orales	Observación y revisión de tareas
Comprensión y ejecución de instrucciones escritas	Observación y revisión de tareas
Entrega puntual de tareas	Revisión de tareas: Tareas que se mandan para casa
Trabajo colaborativo (parejas, grupos)	Observación y revisión de tareas
Trabajo individual	Observación y revisión de tareas: Cuaderno de clase
Uso/cuidado del material del trabajo	Observación y revisión de tareas
Habilidades sociales	Observación y revisión de tareas
Actitud ante los contenidos que se introducen	Observación y revisión de tareas
Autonomía en la gestión de tareas e intervención en Google Classroom, uso de Drive y Correo electrónico corporativo.	Trabajo en clase y casa online

UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 1:		
EN TODA EMPRESA HAY UNA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y UNA RECEPCIÓN		
TEMPORALIZACIÓN : Semanas 5, 6 y 7 (9 octubre-primera semana noviembre)		Nº DE SESIONES TOTAL: 48 (21 ABOFI, 15 ARCO, 12 PPVP)
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO
ABOFI	b, c	b, c
ARCO	c, d, g, i	c, d, g, i
PPVP	g, h, m	g, h
RESULTADOS DE APRENDIZAJE /BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN
ABOFI	RA 1 / BC 1	a, c
ARCO	RA 1 / BC 1 RA2 / BC 2 RA3 / BC 3	a a, c a, b
PPVP	RA 1 / BC 1	a
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Obtener la imagen global de la oficina como lugar físico donde se llevan a cabo los servicios administrativos. Ubicarla en el contexto de cualquier empresa. - Conocer el mobiliario, material, máquinas y equipos que se utilizan frecuentemente en las tareas administrativas (reprografía, encuadernación, equipos informáticos...) - Reconocer entre las tareas la correcta recepción y comunicación con personas de dentro y fuera de la de la empresa. - Familiarizarse con los distintos sistemas de red que puede tener la empresa 		
CONTENIDOS		
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES
❖ Redes informáticas y tipos, Intranet e Internet	➤ Conocer las distintas redes informáticas a las que se puede acceder desde dentro y fuera del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tomar conciencia de la importancia y facilidad del trabajo en red en la empresa ✓ Respeto a los protocolos de seguridad.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acceder a información a través de Intranet e Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equilibrar las ventajas y desventajas de Internet
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reproducción gráfica de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar los distintos equipos de reprografía y sus características. ➤ Realizar fotocopias básicas identificando las partes de los equipos y su funcionamiento. ➤ Distinguir posibles anomalías que pueden surgir y darles solución. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fortalecer la autoimagen con el trabajo bien hecho y la autonomía en la resolución de problemas técnicos simples
<ul style="list-style-type: none"> ❖ El archivo convencional. ❖ Tipos de archivo y criterios para archivar 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ubicar los distintos tipos de documentos y saber cómo y por qué están archivados según diferentes criterios, en diferentes formatos y/o lugares, físicos y virtuales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la importancia de la comprobación, orden, archivo y clasificación de documentos para su consulta, reproducción, historial de empresa, privacidad de datos etc.
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proceso de comunicación telefónica, medios y equipos telefónicos. Funcionamiento de una centralita telefónica básica 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconocer la importancia de la comunicación telefónica en la empresa. ➤ Conocer los distintos equipos telefónicos y la centralita. ➤ Atender y transferir llamadas sencillas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mostrar interés por la realización y transferencia profesional de llamadas como parte de su imagen personal y de la imagen de la empresa. ✓ Valorar la importancia del teléfono bien gestionado.
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fases de la atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocer y practicar el proceso de atención al cliente en sus primeras fases 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la buena atención al cliente como parte fundamental de la venta y de la imagen de la empresa
UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 2: TODA EMPRESA TIENE QUE VELAR POR SU IMAGEN Y GENERA DOCUMENTOS		
TEMPORALIZACIÓN : (2ª semana-final de Noviembre)		Nº DE SESIONES TOTAL: 48 (21 ABOFI, 15 ARCO, 12 PPVP)
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO

ABOFI	b, c	b, c
ARCO	c, d, g, i	c, d, g, i
PPVP	g, h, m	g, h
RESULTADOS DE APRENDIZAJE / BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN
ABOFI	RA 1 / BC 1 RA 2 / BC 2 RA 3 / BC 3 RA 4 / BC 4	a, b, c, f, g d, f, g a, b, f a, b, c, d
ARCO	RA 1 / BC 1 RA 2 / BC 2 RA 3 / BC 3 RA 4 / BC 4	e, f, g, h, i a, b, f, g, j d, e, f, g, h a, b, g
PPVP	RA 1 / BC 1	a, b, c, d,
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Obtener un conocimiento global de los elementos que forman parte de la imagen corporativa y su importancia en la supervivencia de la empresa y adaptación a los cambios. - Conocer de forma global la documentación básica que se genera en el día a día de la empresa. - Practicar la reproducción gráfica, manipulación física, archivo físico y virtual de documentos. - Valorar la relevancia de la presentación, orden, archivo y localización de documentos para el buen funcionamiento de la empresa. - Aplicar los distintos criterios de archivo y conocer los procesos de archivo físico y virtual. - Estudiar el proceso de elaboración de algunos documentos seleccionados - - Comprender el rol de Internet y sus herramientas para impulsar la imagen de la empresa - Iniciarse en el diseño y uso de presentaciones como apoyo gráfico a la comunicación oral y escrita así como transmisoras de la imagen positiva de la empresa - Comprender el valor añadido de la imagen de los trabajadores y de los sistemas de comunicación en la imagen de la empresa - Conocer los mecanismos para la correcta atención al cliente antes y después de la venta 		
CONTENIDOS		
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Búsqueda activa en redes informáticas ❖ Redes sociales ❖ Alojamiento compartido en Internet y trabajo en la nube ❖ Páginas institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acceder y manejar información de Intranet e Internet ➤ Seleccionar las redes sociales donde favorecer la imagen corporativa ➤ Elaborar documentos con información de la red ➤ Compartir documentos y descargarlos de la nube ➤ Utilizar páginas institucionales, públicas y privadas relevantes para la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocer la utilidad de las redes sociales cuando el uso que se hace de ellas es el adecuado ✓ Valorar la herramienta de la nube como forma universal de acceder, gestionar y compartir información ✓ Estar al día en la consulta páginas institucionales relevantes periódicamente
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Envío y recepción de correos. Documentos y vínculos adjuntos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Emplear distintas cuentas de correo electrónico para enviar y recibir mensajes y documentación adjunta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Primar el ahorro de tiempo en la programación y organización de tareas con la agenda
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Clasificación de contactos, listas de distribución ❖ Convocatorias y avisos ❖ Seguridad y confidencialidad en el envío, recepción y custodia de información ❖ Planificación del trabajo en la agenda 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilizar Outlook como gestor de contactos y agenda de eventos y tareas ➤ Emplear los protocolos de seguridad en la mensajería ➤ Planificar una agenda semanal sencilla con Outlook 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tomar conciencia de la importancia de las medidas de seguridad y confidencialidad en la comunicación externa
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Opciones para realizar presentaciones ❖ Diseño y edición de diapositivas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar y conocer los elementos que forman parte de Powerpoint y Genially ➤ Diseñar diapositivas sencillas con texto e imágenes 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estimular la comunicación audiovisual ✓ Fomentar la creatividad y originalidad en el diseño de presentaciones
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Técnicas y herramientas de encuadernación ❖ Utilización de herramientas de corte de documentos ❖ Medidas de seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seleccionar materiales de encuadernación y realizar encuadernaciones sencillas ➤ Cortar con guillotina para ajustar los cortes a las necesidades del documento ➤ Manejar las herramientas de corte y encuadernación observando las medidas de seguridad ➤ Gestionar correctamente los residuos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar las medidas de seguridad como parte del proceso ✓ Valorar la importancia de la buena presentación de documentos para la imagen corporativa ✓ Autoestima y autoimagen por un trabajo bien hecho y profesional ✓ Autonomía en el manejo de herramientas cada vez con menos supervisión ✓ Respeto por el

		medio ambiente
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Comunicaciones telefónicas: protocolo, conducta, tiempo ❖ Emisión, recogida y transmisión de mensajes telefónicos ❖ El correo electrónico alternativo al teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar / recibir llamadas al exterior siguiendo las pautas de conducta y cortesía marcadas ➤ Emitir y recibir mensajes en tiempo y forma adecuados ➤ Sustituir llamadas telefónicas por correos electrónicos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la importancia de la comunicación telefónica y el correo tanto para la imagen corporativa de la empresa ✓ Responsabilidad por la comunicación correcta en tiempo y forma
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cultura de la empresa e imagen corporativa ❖ Recepción y despedida de personas en la empresa ❖ Las normas de cortesía y el aspecto personal 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Relacionar la cultura de empresa con su imagen ➤ Practicar las reglas del protocolo de recepción (identificación, presentación, acompañamiento, despedida) ➤ Poner en práctica las normas de cortesía creando el ambiente en clase 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar y diferenciar costumbres en distintas culturas ✓ Valorar la importancia de ofrecer una adecuada imagen personal en la recepción de visitas ✓ Interés por el trato personalizado
<ul style="list-style-type: none"> ❖ El archivo: documentación de la empresa y ubicación ❖ Archivo convencional. Tipos de archivo ❖ Criterios de archivo: cronológico, alfabético, geográfico et. ❖ Archivo físico e informático 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocer algunos documentos básicos presentes en la empresa ➤ Diferenciar distintos tipos de archivo físico. ➤ Compatibilizar el archivo físico con el virtual de documentos digitalizados ➤ Utilizar normas y criterios sencillos de clasificación y codificación de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad por la correcta ubicación y archivo de documentos para su posterior localización ✓ Actualizar los conocimientos previos que tienen de otros módulos de primer curso (TAB)

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Técnicas básicas de venta y comunicación ❖ La atención al cliente ❖ El léxico comercial 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desenvolverse en situaciones sencillas de atención al cliente en persona o por teléfono ➤ Transmitir información de forma eficaz y precisa desarrollando progresivamente un léxico comercial adecuado a la situación de atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la importancia del trato profesional y personalizado con el cliente real o futuro para la buena imagen de la empresa ✓ Responsabilidad por la información que se transmite al cliente sobre productos o servicios ✓ Autoestima por los clientes conservados o conseguidos con una buena atención
---	--	--

**UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 3:
TODA EMPRESA SE COMUNICA HACIA/DESDE EL INTERIOR Y EL EXTERIOR**

TEMPORALIZACIÓN : primeras semanas de diciembre		Nº DE SESIONES TOTAL: 32 (14 ABOFI, 10 ARCO, 8 PPVP)
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO
ABOFI	b, c	b, c
ARCO	c, d, g, i	c, d, g, i
PPVP	g, h, m	g, h
RESULTADOS DE APRENDIZAJE /BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN
ABOFI	RA 1 / BC 1 RA 2 / BC 2	a, b, c, d, e, f b, c, d, e, f
ARCO	RA 1 / BC 1 RA3 / BC 3	b, c, d, e, f, g a, b, c, d, e
PPVP	RA 1 /BC 1	a, b, c, d, e
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		

- Obtener una imagen global del entorno público y privado con el que la empresa interactúa y las vías para hacerlo
- Obtener una imagen global de los distintos mecanismos, instrumentos y sujetos implicados en la comunicación dentro de la empresa.
- Identificar al cliente interno como pieza clave en el proceso de comunicación - Presentar adecuadamente la documentación según el cauce por el que cual se vaya a comunicar o adjuntar a una comunicación principal
- Profundizar en el correcto uso del teléfono en la atención y derivación tanto de llamadas internas como externas, salientes o entrantes.
- Técnicas, instrumentos y normas a seguir en la comunicación entre la empresa y el entorno
- Identificar las actitudes favorables en el trato y la transmisión de información, con compañeros, compañeras y superiores jerárquicos
- Desarrollar habilidades comunicativas orales, escritas y de expresión que faciliten su proceso comunicativo
- Utilizar los instrumentos, equipos y medios de que disponen las empresas para optimizar su imagen en el exterior

CONTENIDOS

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Búsqueda activa en redes informáticas. Las redes sociales ❖ Alojamiento compartido en Internet ❖ Páginas institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usar adecuadamente las redes sociales con fines profesionales ➤ Trabajar en la nube subiendo, compartiendo y descargando documentos ➤ Localizar qué páginas institucionales son relevantes y qué información o documentación ofrecen en sus webs. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocer la utilidad de las redes sociales cuando el uso que se hace de ellas es el adecuado ✓ Valorar la herramienta de la nube como forma universal de acceder, gestionar y compartir información ✓ Valorar la necesidad de consultar las páginas institucionales relevantes periódicamente
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Envío y recepción de mensajes por correo electrónico con y sin documentos y vínculos adjuntos ❖ Clasificación de contactos y listas de distribución ❖ Convocatorias y avisos ❖ Seguridad y confidencialidad en el envío, recepción y custodia de información ❖ Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilizar el correo y la agenda de Microsoft Outlook como gestor de contactos y agenda ➤ Emplear las medidas de seguridad y confidencialidad en el correo y la agenda. ➤ Aplicar el protocolo en el trato tanto en el envío como al recibirlos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Primar el ahorro de tiempo en la organización de la agenda ✓ Tomar conciencia de la importancia de las medidas de seguridad y confidencialidad en la comunicación externa ✓ Velar por la privacidad de datos en los documentos adjuntos, así como por la correcta presentación para su descarga

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reproducción y manipulación de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotocopiar con calidad ➤ Emplear métodos básicos de encuadernación con distintas encuadernadoras 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer un uso responsable de los equipos ✓ Responsabilidad en la eliminación de residuos
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Técnicas, herramientas y materiales básicos de encuadernación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilizar distintos materiales para encuadernar y distintos equipos de reprografía ➤ Manejar las herramientas de encuadernación con seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la importancia de la correcta reproducción gráfica y encuadernación según la finalidad del documento
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Protocolo de actuación en las comunicaciones telefónicas ❖ Recogida y transmisión de mensajes telefónicos ❖ Normas básicas de conducta en la comunicación telefónica 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibir, realizar y transferir llamadas siguiendo los protocolos y normas de conducta adecuados ➤ Hablar correctamente por teléfono haciendo un uso alternativo o complementario del correo electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la importancia de la comunicación telefónica tanto para los objetivos de la empresa como para su imagen corporativa ✓ Interés por utilizar el teléfono y la centralita de manera eficaz ✓ Cortesía prontitud en la atención de llamadas y correos electrónicos.
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fases de la atención al cliente y preparación de pedidos ❖ Técnicas básicas de venta y comunicación ❖ El léxico comercial ❖ La atención al cliente real y potencial ❖ Transmisión de la información sobre el producto 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desenvolverse en situaciones ➤ Sencillas de atención al cliente en persona o por teléfono ➤ Transmitir información de forma eficaz y precisa. ➤ Desarrollar progresivamente un léxico adecuado a la situación de atención al cliente ➤ Utilizar los mecanismos de atención al cliente con el cliente interno, es decir dentro de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la importancia del trato profesional y personalizado con el cliente real o futuro ✓ Responsabilidad por la información que se transmite al cliente sobre productos o servicios ✓ Autoestima por los clientes conservados o conseguidos con una buena atención ✓ Actitud conciliadora y sensible con los demás, y cordialidad en el trato ✓ Claridad, profesionalidad, orden y estructura en la transmisión de información
<p>UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 4: LOS CLIENTES DE LA EMPRESA: tipos, comunicación, seguimiento y fidelización</p>		
<p>TEMPORALIZACIÓN : (mediados diciembre 2023- mediados enero 2024)</p>	<p>Nº DE SESIONES TOTAL: 32(14 ABOFI, 10 ARCO, 8 PPVP)</p>	

OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO
ABOFI	b, c	b, c
ARCO	c, d, g, i	c, d, g, i
PPVP	g, h, m	g, h
RESULTADOS DE APRENDIZAJE / BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN

53

Programación de los MAUC de 2º FPBPE Servicios Administrativos.

ABOFI	RA1 / BC 1 RA 2 / BC 2 RA 3 / BC 3 RA 4 / BC 4	c, d, e, g b, c, d, g a, b, c, d, f d
ARCO	RA 1 / BC 1 RA 2 / BC 2 RA 3 / BC 3 RA 4 / BC 4	d, e, f, g, h, i d, f, g, i c, d, e, f, g, h c, d, e, h
PPVP	RA 1 / BC 1 RA 4 / BC 4	b, c, d, e a, b
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los tipos de cliente según la actividad de la empresa y su localización - Conocer los elementos de la comunicación con el cliente y las técnicas de venta adecuadas a la situación de venta - Analizar la importancia del seguimiento del cliente y su fidelización. Modos de realizarlo y normativa existente. - Respetar la privacidad de datos como imperativo legal y como fidelidad a la empresa y al cliente - Recopilar y repetir con distintos formatos todo lo estudiado y practicado en unidades anteriores 		
CONTENIDOS		
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Redes informáticas ❖ Internet ❖ Trabajo en la nube. Opciones avanzadas de Google drive ❖ Realización online de trámites administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Práctica de destrezas ya trabajadas en UTIs anteriores ➤ Realización de trámites administrativos sencillos online (rellenar una solicitud, simular el pago de una tasa, pedir información y catálogos...) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Repaso y fijación de habilidades y conocimientos ya abordados ✓ Interés por la tramitación online de documentos
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Correo electrónico ❖ Documentación anexa ❖ Contactos y listas de distribución para convocatorias y avisos ❖ Organización de agenda 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Envío y recepción de correos más avanzados ➤ Gestión de convocatorias y avisos para reunión, curso, actividades del Centro ➤ Aplicar medidas de seguridad y privacidad en las comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar la confidencialidad de los datos que entran y salen de la empresa
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La hoja de cálculo: datos, funciones y fórmulas básicas ❖ Gráficos ❖ Hoja de cálculo como base de datos sencilla 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajar con celdas ➤ Cambiar formato de las celdas ➤ Crear gráficos ➤ Insertar funciones ➤ Ordenar y filtrar datos. El formato condicional ➤ Configurar página para imprimir ➤ Proteger hoja 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de relación de fórmulas sencillas y datos extendiéndolas en la hoja de cálculo ✓ Aprecio por la ergonomía en la realización de las tareas con ordenador
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Creación de presentaciones sencillas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creación de presentaciones recopilatorias de los elementos estudiados y practicados 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considerar las presentaciones como una práctica creativa que ayudar a retener información
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reprografía, corte, encuadernación y orden de documentos (técnicas, herramientas, procesos y seguridad) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Todas las adquiridas en UTIs anteriores ➤ Manejar funciones avanzadas en el uso de fotocopiadoras e impresoras 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la importancia de la correcta reproducción y manipulación de documentos ✓ Gestionar los residuos ✓ Supervisar las medidas de seguridad
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Archivo convencional: tipos y criterios ❖ Documentos según información y función (fichas de clientes, recibos, facturas) ❖ Archivo de documentos ❖ Registro de documentos físico y 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Integrar criterios de clasificación adquiridos con otros nuevos ➤ El archivo virtual ➤ Conocer más documentos usuales en el tráfico comercial y la información que permite archivarlos ➤ Registrar documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considerar el ahorro de tiempo con el registro documental en la localización, ubicación y acceso ✓ Valorar el orden, clasificación y archivo como prioritarios en la gestión de información ✓ Autonomía en los procesos

virtual		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Atención telefónica, recepción y transmisión de mensajes: medios, normas y protocolo, cortesía, tiempos... 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Integrar todas las destrezas adquiridas perfeccionando la comunicación ➤ Practicar casos reales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la importancia de equipos telefónicos cómodos, ergonómicos y seguros (riesgos de pérdida de audición)
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recepción y despedida de personas ❖ Imagen corporativa ❖ Imagen personal y cortesía ❖ Costumbres y culturas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Integrar todas las destrezas adquiridas perfeccionando el protocolo de recepción 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evitar prejuicios ante distintas culturas, costumbres y apariencias físicas de personas en la recepción
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Atención al cliente y preparación de pedidos ❖ Técnicas de venta y comunicación ❖ El cliente potencial ❖ La transmisión de información ❖ Léxico comercial ❖ Características del producto. Calidades, modo de uso y consumo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Practicar destrezas y habilidades de UTIs anteriores, ampliándolas ➤ Practicar la transmisión de información en el punto de venta ➤ Emplear un léxico comercial adecuado ➤ Analizar las descripciones que los propios productos contienen sobre sus características 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la importancia de leer las etiquetas de los productos y la letra pequeña de los servicios ✓ Primar el trato profesional y personalizado con el cliente ✓ Responsabilidad por la información transmitida ✓ Autoestima por la atención correcta
<ul style="list-style-type: none"> ❖ El servicio postventa ❖ Entrega de pedidos ❖ Período de garantía ❖ Las reclamaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconocer la postventa como fase de atención al cliente ➤ Describir las funciones del servicio postventa ➤ Definir el concepto de reclamación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Primar la corrección en la entrega de productos ✓ Valorar la importancia de la fase postventa en el mantenimiento del cliente y la imagen de la empresa
UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 5: EL PRODUCTO		
TEMPORALIZACIÓN : (3ª y 4ª semanas de enero)		Nº DE SESIONES TOTAL: 32 (14 ABOFI, 10 ARCO, 8 PPVP)

OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO
ABOFI	b, c	b, c
ARCO	c, d, g, i	c, d, g, i
PPVP	g, h, m	g, h
RESULTADOS DE APRENDIZAJE / BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN
ABOFI	RA 2 / BC 2 RA 3 / BC 3	b, c, e, f b, c, d, e, f
ARCO	RA2 / BC 2 RA 3 / BC 3	d, e, g, h, i, j d, e, f, g, h
PPVP	RA 1 / BC 1 RA 2 / BC 2 RA 3 / BC 3	e, f a, b, c, g a, b
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento global de los productos: peso, medidas, características... - Manipulación segura del producto: traslado, ubicación, embalaje, desembalaje... - Informar al cliente sobre las características del producto en el punto de venta físico o virtual - Realizar operaciones relativas al producto: pedidos, cobros, devoluciones. 		
CONTENIDOS		
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ El correo electrónico corporativo en la formalización e itinerario de los pedidos ❖ La mensajería instantánea 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Envío y recepción de pedidos por correo electrónico (el mensaje y el documento adjunto) ➢ Utilizar herramientas de mensajería cuando sea cauce oficiales en la empresa ➢ Archivar correos y etiquetar mensajes ➢ Gestionar el correo spam 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguridad y confidencialidad de pedidos por correo electrónico ✓ Separar el correo y whatsapp personal de los cauces corporativos oficiales
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La hoja de cálculo en la realización y seguimiento de pedidos (fórmulas, gráficos, base de datos, textos...) 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Diseñar hojas de pedido mediante hoja de cálculo ➢ Realizar operaciones de corrección de pedidos, albaranes y devoluciones ➢ Conocer la hoja de cálculo de Google Chrome 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto por la ergonomía y salud en el desempeño de actividades con ordenador y teléfono como herramientas

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Archivo y registro de pedidos, albaranes, facturas, recibos.. ❖ Las fichas de clientes y proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Archivo según distintos criterios de la documentación relativa al pedido físico e informático (la digitalización de documentos) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la necesidad y relevancia del correcto archivo, ubicación, registro y conservación de documentación relativa a los productos
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La comunicación telefónica en el proceso e itinerario del pedido. Grabación de llamadas y soporte escrito. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlar el flujo de comunicación entre departamentos ➤ Conocer los límites a la grabación de voz ➤ Combinar teléfono y correo electrónico y/o mensajería 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considerar la atención personalizada como clave en el éxito de las operaciones ✓ Acostumbrarse a redactar por escrito y enviarlo estipulado por teléfono como medio de seguridad y veracidad en las comunicaciones
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Atención al cliente: transmisión de información personal, online o telefónica ❖ El léxico comercial ❖ Operaciones de cobro: la caja registradora y la factura ❖ La devolución del producto: proceso y documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reafirmar la transmisión eficaz de información al cliente previa a la venta sobre el producto ➤ Realizar operaciones de cobro en el punto de venta ➤ Identificar los documentos relacionados con la devolución de productos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autoconcepto y autoimagen en el punto de venta ✓ Comportamiento conciliador y cortés en las devoluciones ✓ Profesionalidad en las operaciones de cobro
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Características y tipos de mercancías y productos ❖ Tipos de pedido y Documentos relacionados ❖ Métodos de preparación pedidos para su expedición ❖ Manipulación y conservación de productos ❖ Medidas de prevención, seguridad e higiene 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento básico y genérico sobre las características fundamentales de las mercancías ➤ Estudio de los métodos manuales, automáticos y semiautomáticos de preparación de productos ➤ Investigar la manipulación de los productos segura según sus características 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto por las normas de seguridad e higiene en la manipulación de productos y mercancías
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pasos en la operativa de preparar pedidos ❖ Símbolos en la presentación y manipulación de productos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar las tareas del picking ➤ Interpretar las etiquetas de los envases y embalajes 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la importancia de examinar el etiquetado de los productos en todos los procesos, tanto por la seguridad como por la integridad del producto para su uso o consumo
<p>UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 6: LA COMPRAVENTA: aspectos básicos de su funcionamiento y documentación</p>		

TEMPORALIZACIÓN : (del 1 al 21 de febrero)		Nº DE SESIONES TOTAL: 48 (21 ABOFI, 15 ARCO, 12 PPVP)
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO
ABOFI	b, c	b, c
ARCO	c, d, g, i	c, d, g, i
PPVP	g, h, m	g, h
RESULTADOS DE APRENDIZAJE / BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN
ABOFI	RA 1 / BC 1 RA 2 / BC 2 RA 3 / BC 3	c, d, e, g b, c, e b, c, d, e
ARCO	RA 1 / BC 1 RA 2 / BC 2 RA 3 / BC 3 RA 4 / BC 4	d, h, i c, d, e, f, g, h, i c, d, e, f, g, h c, d, e, f, g, h
PPVP	RA 1 / BC 1 RA 2 / BC 2 RA 3 / BC 3 RA 4 / BC 4	e, f d, e, f, g a, b, c, d, e, f b, d
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Obtener una imagen global de las fases del proceso de compraventa así como la documentación que genera tanto para el comprador como para el vendedor (ciclo documental) - Comprender la documentación básica y generar modelos sencillos mediante aplicaciones informáticas (pedido, albarán, factura, nota de abono) - Repasar el funcionamiento básico de la caja registradora y el TPV - Registro de documentos - Presentación, embalaje y disposición de productos para su venta - Entender las actuaciones que pueden sucederse después de la venta 		
CONTENIDOS		
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Trabajo en la Intranet ❖ Búsqueda de información y modelos de documentos en Internet ❖ Almacenamiento en la nube ❖ Trámites en páginas institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buscar en redes modelos de documentación de ciclo de la compraventa utilizando las herramientas de Configuración de Búsqueda ➤ Identificar los trámites administrativos de la CV en páginas institucionales según productos (agencia tributaria, Consejerías de la Junta de Andalucía, Cámara de Comercio, Boletines oficiales...) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Curiosidad en la investigación de distintos modelos y formatos de documentos para posteriormente personalizarlos ✓ Considerar las páginas institucionales como fuente básica de consulta periódica
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Envío y recepción de correos electrónicos con y sin documentación anexa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Envío y recepción de documentación por correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar la confidencialidad de las comunicaciones como
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contactos y listas de distribución ❖ Priorización de comunicaciones ❖ Confidencialidad y seguridad en envío y custodia de información 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar mailings mediante listas de distribución ➤ Simular el contacto directo con clientes y proveedores habituales ➤ Recapitular todas las habilidades practicadas en UTIs anteriores 	<p>imperativo legal e imagen de fiabilidad de la empresa</p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La hoja de cálculo para elaborar y modificar pedidos, albaranes y facturas ❖ La hoja de cálculo como base de datos sencilla 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración personalizada de modelos de pedidos, albarán y factura ➤ Gestión de una base de datos sencilla de clientes y proveedores ➤ Elaborar un formulario para verificar la accesibilidad de los documentos por los destinatarios 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad por mantener actualizadas los modelos de documentación acordes con la normativa y otros cambios ✓ Responsabilidad por mantener al día las bases de datos
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fotocopia, corte y encuadernación de los documentos de la compraventa según requerimientos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manipulación física de los modelos de documentación para que puedan cumplimentarse, adjuntarse a envíos etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantenimiento en buenas condiciones de los equipos de reproducción, corte y encuadernación ✓ Gestión responsable de residuos

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Comprobación de la información de la documentación ❖ Archivo físico y virtual según criterios establecidos ❖ Elaboración de registros de pedidos, albaranes y facturas emitidas y recibidas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprobar que la documentación elaborada contiene toda la información necesaria de forma clara y precisa ➤ Archivar documentos en espacios físicos y virtuales según criterios, realizando las copias necesarias. ➤ Registrar la documentación para hacerla accesible 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad por la ubicación, custodia y conservación de documentos del ciclo de la compraventa
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La comunicación telefónica durante todo el proceso de compraventa ❖ La atención al teléfono en la postventa: el call center 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar llamadas telefónicas a clientes y proveedores siguiendo los protocolos y normas de cortesía adecuados ➤ Comprender el funcionamiento de un call center 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la importancia del contacto y seguimiento telefónico en la compraventa

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recepción de clientes y proveedores en la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Simular situaciones de recepción de clientes y proveedores en distintas situaciones y resolverlas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Progreso en ofrecer un trato personalizado cada vez más natural, sin resultar artificial
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Información al cliente de las características de los productos, calidades, uso y consumo ❖ El período de garantía ❖ Operaciones de cobro y devolución 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprender el etiquetado de los productos y sus características para poder transmitirlos al cliente ➤ Conocer el período de garantía y requerimientos ➤ Realizar operaciones básicas de cobro y devolución de productos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actitud con el cliente, cortés, profesional y conciliadora en todas las fases de la venta
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sistemas y equipos de pesaje ❖ El TPV ❖ Medios de pago electrónicos ❖ Documentos de entrega y devolución 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocer los sistemas y equipos para pesar productos ➤ Continuar conociendo la funcionalidad del TPV ➤ Estudiar los medios de pago electrónico ➤ Elaborar documentos de entrega y devolución de productos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la importancia de formación continua dentro de la empresa en el manejo óptimo de los equipos

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Preparación y embalaje del pedido para la entrega o transporte ❖ Documentación ❖ Accidentes y riesgos habituales. Medidas de prevención 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar los medios, instrucciones y espacios para preparar pedidos para entregar o transportar y la documentación que generan ➤ Estudiar los riesgos más frecuentes y las medidas de prevención 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad por la observancia de medidas de prevención y uso de EPIs
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Procedimiento para tratar las reclamaciones ❖ Documentos que genera la reclamación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocer qué es y cómo funciona una reclamación ➤ Primer acercamiento a la hoja de reclamaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto por el derecho a reclamar de los consumidores y usuarios ✓ Actitud colaboradora en caso de reclamación
UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 7: LA EMPRESA EMITE PEDIDOS CUANDO ACTÚA COMO CLIENTE Y RECIBE PEDIDOS CUANDO ACTÚA COMO PROVEEDOR		
TEMPORALIZACIÓN : (4ª semana febrero-1ª semana marzo)		Nº DE SESIONES TOTAL: 32 (14 ABOFI, 10 ARCO, 8 PPVP)
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO
ABOFI	b, c	b, c
ARCO	c, d, g, i	c, d, g, i
PPVP	g, h, m	g, h
RESULTADOS DE APRENDIZAJE / BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN
ABOFI	RA 1 / BC 1 RA 2 / BC 2 RA 3 / BC 3 RA 4 / BC 4	c, d, e, b, c, d, e, f, g a, b, e, f d, e, f
ARCO	RA 1 / BC 1 RA 2 / BC 2	d, h, i b, c, d, e, g, i, j
PPVP	RA 2 / BC 2 RA 3 / BC 3	b, f b, c, d, e, f
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		

- Conocer de forma global cómo realizar pedidos simples de productos iniciando el ciclo documental de la compraventa y emitir facturas mediante aplicaciones informáticas - Recibir pedidos y facturas. Generar albaranes mediante hoja de cálculo - Conocer los instrumentos de pagos y cobros así como el soporte documental - Registrar pedidos emitidos y recibidos mediante una base de datos sencilla - Elaboración de una presentación con el ciclo documental de la compraventa

CONTENIDOS

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utilización de Intranet e Internet en la localización de proveedores, ofertas e información ❖ Localización y recuperación de documentos en la nube ❖ Trámites con la administración pública 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Localizar proveedores y realizar pedidos online ➤ Analizar ofertas de distintos proveedores y solicitar información adicional en su web ➤ Hacer búsqueda mediante distintas herramientas de Internet ➤ Almacenar información en la nube ➤ Informarse de los trámites con la Administración que conlleva un pedido sencillo y su porte ➤ Visitar las páginas de BOJA y BOP 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la importancia de estar actualizado respecto de la información comercial que afecta a la empresa ✓ Autonomía en la búsqueda de información sobre productos y servicios ✓ Iniciativa en el contacto con proveedores para solicitar información ✓ Acostumbrarse a realizar copias en distintos soportes según importancia del documento (papel, PC, Pen Drive, Nube....)
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utilización de correo electrónicos para todo el proceso de emisión/recepción de pedidos y documentación anexa ❖ Gestión de la agenda en la planificación del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilización del correo corporativo para el proceso de pedido ➤ Anexar documentación al correo y descargar la recibida ➤ Comprobar que la documentación contiene toda la información necesaria antes de enviarla ➤ Marcar en las tareas de la agenda un seguimiento de un pedido sencillo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Velar por la seguridad y confidencialidad en las comunicaciones ✓ Primar el ahorro de tiempo en los correos bien redactados, enviados a su destinatario correcto y con la debida información
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Utilización de la hoja de cálculo para todo el proceso de emisión/recepción de pedidos y facturas (elaboración, cálculo, registro...) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilizar la hoja de cálculo para diseñar una plantilla de: pedido, albarán y factura, con las correspondientes tablas y fórmulas / funciones ➤ Proteger las hojas ➤ Elaborar un registro de facturas emitidas / recibidas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar el ahorro de tiempo y esfuerzo que supone trabajar con plantillas personalizadas

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaboración de presentación con todas las fases del pedido insertando gráficos y modelos de documentos ❖ Diseño de plantilla 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar una presentación sencilla sobre los pedidos en la empresa ➤ Conectarla a los dispositivos de salida de video y audio ➤ Presentarla en público 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la comunicación audio visual ✓ Pérdida de miedo escénico apoyándose en la presentación
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Hacer las copias en cantidad y calidad requeridas de los documentos que generan los pedidos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar fotocopias, impresión de documentos para su conservación y/o envío ➤ Utilizar los equipos de reproducción, manteniéndolos en buenas condiciones de uso 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Progresiva autonomía en el proceso de reproducción de documentos con distintos formatos de copia y papel
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Archivo documental de originales y copias (pedidos, albaranes, facturas) físico y virtual ❖ Distinción de la información fundamental que deben contener ❖ Registro documental ❖ Empleo de aplicaciones informáticas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Llevar a cabo un archivo físico de la documentación que genera el pedido ➤ Llevar un archivo virtual paralelo ➤ Actualizar archivos ➤ Llevar a cabo un Registro físico y/o virtual según requerimientos ➤ Empleo de procesador de textos y hoja de cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Progresiva autonomía en el proceso de archivo y localización de documentos ✓ Mejora de la autoimagen en un trabajo ordenado y profesional
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos relacionados con el pedido ❖ Verificación, registro y comprobación de pedidos ❖ Flujos de información ❖ Operaciones con TPV 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocer los documentos relacionados con la CV y los flujos de información ➤ Estudiar las distintas operaciones durante la CV que pueden realizarse desde el TPV 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tomar conciencia de la variedad de operaciones que comporta un pedido y de la importancia de su seguimiento ✓ Observación personal del manejo de TPVs cuando vayan a comercios
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentación para preparar un pedido ❖ Equipos y medios para preparación de pedidos ❖ Finalización del pedido 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocer los pasos de la preparación del pedido y documentación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Observación en comercios de la colocación, envases, embalajes etc de productos

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Presentación para su transporte o entrega ❖ Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido ❖ Prevención de riesgos (higiene postural, manipulación de cargas, posturas forzadas) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar equipos y medios para la expedición de mercancías ➤ Identificar los tipos de embalado ➤ Relacionar el transporte interno en almacén con la colocación en la unidad de pedido ➤ Aplicar la normativa de seguridad y salud 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Observación de transporte interno en grandes superficies ✓ Valorar la responsabilidad de empresa y trabajador por cumplir la normativa de prevención de riesgos en la manipulación de mercancías
UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 8: EL SERVICIO POSTVENTA		
TEMPORALIZACIÓN : (2ª semana marzo-final de marzo)		Nº DE SESIONES TOTAL: 32(14 ABOFI, 10 ARCO, 8 PPVP)
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO
ABOFI	b, c	b, c
ARCO	c, d, g, i	c, d, g, i
PPVP	g, h, m	g, h
RESULTADOS DE APRENDIZAJE /BLOQUES DE CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN
ABOFI	RA 1 / BC 1 RA 2 / BC 2 RA 4 / BC 4	e, f, g b, c, e, f d, e, f
ARCO	RA 3 / BC 3 RA 4 / BC 4	c, d, e, f, h a,b, c, d, g, h
PPVP	RA 4 / BC 4	a, b, c, d, e, f
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Profundizar sobre lo que ya conocen del Servicio Postventa - Identificar los factores que contribuyen a la satisfacción total del cliente y su fidelización, antes y después de la venta - Conocer la implicación de este servicio en la imagen corporativa - Ofrecer retroalimentación a sugerencias que se reciban por distintas vías - Aprender a gestionar quejas y reclamaciones sencillas, escritas y orales, por distintas vías (persona, teléfono, correo, correo electrónico, buzón web....) - Archivar y registrar las quejas, reclamaciones recibidas y gestionadas según su fase del proceso - Realizar una presentación de las funciones básicas del Servicio Postventa 		
CONTENIDOS		

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recuperación de archivos del alojamiento compartido (nube) ❖ Comprobación de la veracidad de la información ❖ Consulta a páginas institucionales y de Internet para trámites administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Localizar en Internet formularios online y hojas de reclamaciones ➤ Visitar algunas webs de consumidores y usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto por los derechos del consumidor o usuario ✓ Precisión a la hora de formular una reclamación por escrito u oral
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Trazabilidad de los correos electrónicos para formular una reclamación ❖ Envío de reclamaciones, quejas, sugerencias o peticiones por correo electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Secuenciar y archivar los correos electrónicos en el proceso de reclamaciones ➤ Realizar quejas y reclamaciones ficticias por correo electrónico adjuntando documentación de soporte 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Civismo en la realización de quejas y reclamaciones ✓ Precisión en la redacción de escritos usando un lenguaje conciliador
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaboración y difusión de presentación con las funciones del Servicio Postventa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crear una presentación sencilla sobre el Servicio Postventa en la empresa y su impacto positivo en la imagen corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la comunicación audiovisual ✓ Fomento de la imagen positiva de toda queja o reclamación como fuente de transformación del conflicto
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La atención telefónica en la postventa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicación de todos los protocolos y normas de cortesía vistos en UTIs anteriores a situaciones difíciles que pueden ocurrir en la postventa ➤ Simulación de gestión de quejas y reclamaciones por teléfono. ➤ Derivación a destinatarios y soporte grabado y/o escrito de la llamada 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confianza en sí mismos como gestores positivos de situaciones incómodas al teléfono ✓ Autocontrol ante llamadas difíciles ✓ Profesionalidad en la gestión ✓ Valorar la importancia de conservar al cliente

<ul style="list-style-type: none"> ❖ La atención personal en la postventa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ofrecer un tratamiento cortés, personalizado y profesional ➤ Practicar situaciones que pueden darse en realidad ofreciendo una buena imagen corporativa ➤ Investigar toda la información y documentación referente a un supuesto postventa antes de resolver o remitir a otra persona o departamento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evitar prejuicios por otras culturas, subculturas, etnias o apariencias personales en el trato al cliente ✓ Valorar la importancia de una información veraz y precisa para tratar situaciones postventa
<ul style="list-style-type: none"> ❖ El servicio postventa ❖ La entrega de pedidos ❖ Las reclamaciones: concepto, tipos y procedimientos para gestionarlas ❖ La hoja de reclamaciones ❖ Normativa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Describir las funciones del servicio postventa y su importancia ➤ Reconocer la diferencia entre queja, reclamación y sugerencia ➤ Identificar las fases del proceso de reclamación ➤ Rellenar una hoja de reclamaciones ➤ Identificar la normativa básica aplicable al consumidor y al comercio minorista 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocer la protección normativa del consumidor y la conveniencia para la empresa de la correcta gestión de la postventa ✓ Reivindicación sólida, veraz y conciliadora en las reclamaciones

UNIDAD DE TRABAJO INTEGRADA 9: Unidad recopilatoria de repaso y refuerzo		
TEMPORALIZACIÓN : De abril 2024 hasta final de curso (23 junio) para alumnado que no hace FCT pero continúa asistiendo a clases (aprox. 10 semanas)		Nº DE SESIONES aprox: 160 (70 ABOFI, 50 ARCO, 40 PPVP)
OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO CORRESPONDIENTES A LOS MÓDULOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA		COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO
ABOFI	b, c	b, c
ARCO	c, d, g, i	c, d, g, i
PPVP	g, h, m	g, h
RESULTADOS DE APRENDIZAJE		CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ABOFI	Combinación de todos los resultados de aprendizaje trabajados a lo largo de las UTIs anteriores	Recopilación de todos los criterios de evaluación de las UTIs anteriores
ARCO		
PPVP		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Repasar y recopilar todos los contenidos (conocimientos, habilidades y destrezas y actitudes) de las unidades de trabajo anteriores de forma global en un ejercicio práctico (a modo de proyecto sin llevarlo a la práctica). - Organizar un puesto de venta durante varios recreos para realizar la función de compraventa con todas las funciones que ello conlleva (una idea puede ser un mercadillo para vender productos sanos para el desayuno de toda la comunidad educativa) - Hacer una jornada de puertas abiertas para familias en uno de los recreos para visitar el mercadillo - Destinar parte de los fondos recaudados a una causa social y el resto guardarlo para iniciar el curso próximo una “aventura de emprendimiento” - Trabajar por equipos con distribución de tareas 		
CONTENIDOS		
CONOCIMIENTOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES
❖ Internet, intranet y otras redes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buscar en Internet cuatro o cinco alimentos y bebidas recomendados para tomar durante el recreo ➤ Buscar alimentos que tengan variantes para alergias o enfermedades (sin gluten, lactosa, fructosa, azúcar, frutos secos...) ➤ Proponer estos alimentos y realizar un cuestionario 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprobar en la práctica la utilidad de la búsqueda configurada en Google ✓ Respeto por las necesidades del cliente ✓ Valorar la comida sana y la gran variedad de productos en el mercado a distintos precios ✓ Trabajo en equipo
	en el Centro sobre los hábitos alimenticios durante los recreos para que marquen sus alternativas en comida sana	
❖ Correo electrónico y agenda	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Enviar un correo electrónico a dos proveedores solicitando precios y plazos de entrega ➤ Confirmar el pedido para una fecha concreta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ahorrar tiempo enviando correos estándar a varios destinatarios mediante la gestión de la agenda de contactos

❖ Hoja de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Calcular los costes de los productos y el precio al que deberían venderse para obtener beneficios y cubrir gastos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autonomía en el cálculo de costes y beneficios
❖ Presentaciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Volcar todos estos datos en una presentación breve del Mercadillo ➤ Colgar en la web del Centro y en los tableros de anuncio solicitando colaboración de delegados y delegadas de clase 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Esfuerzo por presentar la información de forma atractiva y clara
❖ Manipulación de documentos (reprografía, corte y encuadernación)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Redactar una circular anunciando el mercadillo y los recreos en los que se va a llevar a cabo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguridad en el manejo de los equipos de oficina ✓ Limpieza y cuidado en el mantenimiento de equipos
❖ Archivo documental y registro	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Archivar toda la documentación que se va generando por temas y fechas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confianza en la trazabilidad de los documentos
❖ Comunicación y atención telefónica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener conversaciones telefónicas con los proveedores y con el AMPA 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cortesía y protocolos en recepción, gestión y desvío de llamadas ✓ Autoestima por la conversación bien gestionada
❖ Comunicación y atención personal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender a los proveedores cuando vengan a entregar los pedidos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cortesía y protocolo en la atención personal ✓ Autoestima por la atención bien prestada
❖ Atención al cliente en el punto de venta sobre el producto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender en el puesto de alimentos y bebidas del mercadillo ➤ Informarse e informar sobre el etiquetado y embalaje de los productos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto por las dudas y preguntas de los clientes ✓ Empatía en el trato
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conformación del pedido (envases, embalajes, pesaje, medida...) ❖ Pago y medios ❖ Documentación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrega de los productos solicitados en el puesto y cobro de los mismos ➤ Informar sobre el tipo de pago, en efectivo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la necesidad de ser preciso en los cobros y cambios de dinero

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Preparación de pedidos para su entrega (embalado, etiquetado, transporte..) ❖ Cobro y facturación ❖ Documentación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Preparar los productos para su consumo en el recreo o para llevarlos a casa. ➤ Cobrar en el punto de cobro o caja ➤ Entregar/recoger recibo de caja ➤ Informar de la cuenta de correo donde pueden dejar una opinión sobre el mercadillo y sus productos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar la buena presentación del producto como parte de la imagen corporativa
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Servicio postventa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crear una cuenta de correo donde los clientes podrán escribir para sugerencias, quejas o reclamaciones ➤ Mantener este servicio abierto hasta final de curso para comprobar el impacto del mercadillo y sus productos en la comunidad educativa ➤ Responder a los mensajes que se reciban 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valorar las opiniones de los clientes como una fuente de información indispensable, tanto las opiniones negativas como las positivas ✓ Aceptación positiva de las críticas negativas entendiéndolas como oportunidad de mejora

14. MÓDULO FCT

MÓDULO FCT	
TEMPORALIZACIÓN : 240 horas	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<p>1. Utiliza los medios informáticos para introducir datos, elaborar y gestionar documentos seleccionando las herramientas informáticas adecuadas.</p>	<p>a) Se han preparado los equipos y materiales necesarios. b) Se ha comprobado el correcto funcionamiento de los equipos. c) Se han realizado las operaciones de grabación de datos y textos. d) Se han elaborado documentos utilizando herramientas informáticas e) Se han impreso documentos. f) Se han enviado documentos a través de sistemas de mensajería informática interna. g) Se han adoptado medidas de seguridad e higiene postural durante la realización del trabajo. h) Se ha conservado la confidencialidad en todo el proceso.</p>
<p>2. Realiza la tramitación de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas observando las normas establecidas por la empresa.</p>	<p>a) Se han reconocido los distintos tipos de envíos de correspondencia y paquetería realizados. b) Se ha realizado la recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia. c) Se ha utilizado el fax correctamente. d) Se ha utilizado los medios de telefonía, recibiendo, derivando y emitiendo llamadas. e) Se han recogido y transmitido mensajes telefónicos de forma clara y precisa. f) Se han reconocido las normas establecidas por la empresa en materia de comunicación. g) Se ha mostrado interés por conocer la organización interna de la empresa o entidad donde se está realizando el módulo</p>
<p>3. Realiza labores básicas de administración y gestión de oficina identificando en cada caso los documentos a utilizar y las técnicas a aplicar.</p>	<p>a) Se han identificado los equipos de reproducción y encuadernación existentes en el entorno laboral. b) Se han realizado labores de reprografía y copia de documentos. c) Se han realizado labores de encuadernado básico. d) Se ha comprobado el nivel de existencias del almacén de material de oficina. e) Se han realizado labores básicas de archivo. f) Se han reconocido los documentos comerciales y administrativos utilizados. g) Se han realizado operaciones básicas de tesorería identificando los documentos utilizados. h) Se ha demostrado responsabilidad en la realización del trabajo. i) Se han mantenido unas relaciones laborales cordiales con el resto de compañeros, integrándose en el grupo de trabajo</p>

<p>4. Atiende los requerimientos de los clientes, obteniendo la información necesaria y resolviendo las dudas que puedan surgir en éstos.</p>	<p>a) Se ha mantenido una actitud de cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>b) Se ha tratado al cliente con cortesía, respeto y discreción.</p> <p>c) Se ha demostrado interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.</p> <p>d) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura da, clara y precisa.</p> <p>e) Se ha obtenido la información necesaria del cliente, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas.</p> <p>f) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>g) Se ha demostrado responsabilidad ante errores y fracasos.</p> <p>h) 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.</p>
<p>5. Actúa conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.</p>	<p>a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.</p> <p>b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo.</p> <p>c) Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para minimizar los riesgos laborales y medioambientales.</p> <p>d) Se ha empleado el equipo de protección individual (EPIs) establecido para las distintas operaciones.</p> <p>e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades.</p> <p>f) Se ha actuado según el plan de prevención.</p> <p>g) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza.</p> <p>h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y la generación de residuos.</p>
<p>6. Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.</p>	<p>a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe.</p> <p>b) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.</p> <p>c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable.</p> <p>d) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos.</p> <p>e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones.</p> <p>f) Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.</p> <p>g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados</p> <p>h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato.</p> <p>i) Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por sus superiores, planteando las posibles modificaciones o sugerencias en el lugar y modos adecuados.</p>

ANEXO I: RELACIÓN DEL CURRÍCULO CON EL AULA DE EMPRENDIMIENTO

En el curso 2021-22, empezó a funcionar los talleres del aula de emprendimiento.

Durante el presente curso académico, como en el curso anterior, en cada UTI, se va a hacer referencia a la constitución de un proyecto de emprendimiento basado en un huerto, tomando como contexto, el huerto terapéutico del que dispone el IES, de manera que el alumnado relacione los contenidos de cada UTI con un contexto que les sea familiar, y del mismo modo vaya generando una actitud emprendedora.

Las distintas actividades de cada UTI contemplarán supuestos específicos relativos a la constitución de un negocio de compraventa de productos de huerto ecológico. Un proyecto que tendrá continuidad en cursos subsiguientes.

ANEXO II: RELACIÓN ENTRE RESULTADOS DE APRENDIZAJE, UNIDADES DE TRABAJO INTEGRADAS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIONES.

ABOFI		UNIDADES		R.A		CRITERIOS	INSTRUMENTOS	
33.33%	UT1	20%	RA1	10%	a c	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%		
			UT2	50%	RA1	20%	a b c f g	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%
					RA2	20%	d f g	
					RA3	20%	a b f	
	RA4	30%	a b c d					
	UT3	30%	RA1	30%	a b c d e f	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%		
			RA2	30%	b c d e f			

66.66%	UT4	15%	RA1	20%	b c d e	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%		
			RA4	15%	a b			
	UT5	15%	RA1	10%	e f		I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%	
			RA2	20%	a b c g			
			RA3	10%	a b	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%		
			UT6	30%	RA1			10%
	RA2	20%			d e f g			
	RA3	40%			a b c d e f			
	UT7	10%	RA2	10%	b f		I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%	
			RA3	30%	b c d e f			
	UT8	10%	RA4	40%	a b c d e f			I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%

		UT9	20%	UNIDAD RECOPIULATORIA DEL CURSO
--	--	-----	-----	---------------------------------

PPVP	UNIDADES		R.A		CRITERIOS EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS					
33,33%	UT1	20%	RA 1	5%	a	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%					
					UT2		40%	RA 1	25%	a	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%
										b	
	c										
	UT3	40%	RA 1	25%	a	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%					
					b						
					c						
	66,66%	UT4	10%	RA 1	25%	b	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%				
						c					
d											
e											
RA 4						20%		a			
								b			
UT5		20%	RA1	10%	e	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%					
					f						
					RA2		30%	a			
			b								
			c								
			RA3	20%	RA3		20%	a			
b											
c											

		UT6	30%	RA1	10%	e	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%		
						f			
					RA2	50%		d	
				e					
				f					
				g					
				RA3				50%	a
									b
					c				
					d				
					e				
				RA4	30%	b			
						d			
		f							
		UT7	10%	RA2	20%	b	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%		
						f			
				RA3	30%	b			
						d			
						e			
		UT8	10%	RA4	50%	a	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%		
						b			
						d			
						e			
						f			
		UT9	20%	UNIDAD RECOPIULATORIA DEL CURSO					

ARCO		UNIDADES		R.A		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS
	33,33%	UT1	30%	RA1	5%	a	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%
				RA2	10%	a c	
				RA3	10%	a b	
		UT2	50%	RA1	25%	e f g h i	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%
				RA2	20%	a b f g j	
				RA3	15%	d e f g h	
				RA4	10%	a b g	
		UT3	20%	RA1	25%	b c d e f g	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%
				RA3	15%	a b c d e	
				UT4	20%	RA1	25%
RA2	15%					d f g i	

				RA3	15%	c d e f g h	
				RA4	15%	c d e	
	66,66%					h	
		UT5	10%	RA2	15%	d e g h i j	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%
				RA3	15%	d e f g h	
		UT6	30%	RA1	10%	d h i	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%
				RA2	20%	c d e f g h i	
				RA3	15%	c d e f g h	
				RA4	40%	c d e f g h	
		UT7	10%	RA1	10%	d h i	I1 20% I2 30% I3 20%

				RA2	20%	b c d e g i j	I4 30%
		UT8	10%	RA3	15%	c d e f h	I1 20% I2 30% I3 20% I4 30%
				RA4	35%	b c d g h	
		UT9	20%	UNIDAD RECOPIULATORIA DEL CURSO			

ANEXO III: EVALUACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS. (a completar a la finalización del curso)					
Estándares	1	2	3	4	%
<i>Planificación de la actividad docente: Conexión con el currículo, ajuste a las características de los alumnos, selección variada de recursos...</i>					10
<i>Organización del aula: disposición del mobiliario de manera accesible, disposición flexible de recursos y mesas, agrupamientos fijos y móviles</i>	!				10
<i>Relaciones y clima del aula: relación afectiva maestro/alumnado, clima de confianza, orden en el aula, interés y participación del alumnado, impulso del trabajo colaborativo, fomento del respeto</i>					10
<i>Desarrollo de la actividad docente: uso de estrategias de motivación, uso de estrategias variadas, planteamiento de situaciones para favorecer la funcionalidad del aprendizaje, aprovechamiento de recursos, feedback al alumno...</i>					20

<i>Atención a la diversidad: consideración de las características diferenciales del alumnado, respuesta diversificada en materiales, tiempos y agrupamientos, eficacia de adaptaciones</i>					20
<i>Evaluación: desarrollo de acciones para partir de los conocimientos previos, comprobación de las tareas, control del trabajo del alumnado, corrección sistemática de cuadernos y actividades, uso de estrategias, procedimientos e instrumentos de evaluación</i>					20
<i>Coordinación: coordinación con el equipo docente, con recursos de apoyo y con familias.</i>					10