Programación didáctica de Atención al Cliente

1º GBEEE Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de Piel

María del Carmen Raigón Borrego

Curso 2025-2026

Programación Didáctica del curso 2025/26
Departamento: Orientación
Programación del módulo: Atención al cliente
Ciclo Formativo: GBEEE Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de Piel

1. Marco normativo. Contextualización
1.1. **MARCO NORMATIVO** Estatal: • Ley Orgánica 3/2022 de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.

- Real Decreto 500/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado superior y se fijan sus enseñanzas mínimas.

- Real Decreto 499/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado medio y se fijan sus enseñanzas mínimas.

- Real Decreto 498/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado básico y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Autonómica:

- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LEA).

- Decreto 147/2025, de 17 de septiembre de 2025, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Orden de 26 de septiembre de 2025, por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

1.2. Contextualización

1. Datos de identificación

- Nombre del Centro: I.E.S. Núm. 1 Universidad Laboral de Málaga
- Tipo de Centro: público. Código de Centro: 29700242
- Dirección postal: Julio Verne, 6 (Apartado de correos 9170)
- Localidad: Málaga. Provincia: Málaga. Código postal. 29191
- Teléfono: 951298580 Fax: 951298585
- Correo electrónico: 29700242.edu@juntadeandalucia.es

2. Enlaces propios IES Universidad Laboral de Málaga

- Pág. Web: www.universidadlaboraldemalaga.es
- Blog de FP: http://fpuniversidadlaboral.wordpress.com/

3. Programa de centro bilingüe Inglés

Programa permanentemente. En desarrollo desde el curso 2011/12.
Nuestro programa bilingüe (dentro del Plan de Plurilingüismo de Andalucía) pretende mejorar las competencias comunicativas de nuestro alumnado en lo que respecta al conocimiento y la práctica de la lengua inglesa; una mayor competencia en inglés propiciará en nuestro alumnado una mayor movilidad y un mejor acceso a la información, más allá de nuestras fronteras lingüísticas, de forma que puedan enfrentarse con garantías de éxito a los desafíos y a las posibilidades de la sociedad actual.

La modalidad de enseñanza bilingüe no es la mera enseñanza de una lengua extranjera, y por tanto implica cambios metodológicos, curriculares y organizativos. El énfasis no estará en la lengua inglesa en sí, sino en su capacidad de comunicar y transmitir conocimiento. El AICLE (aprendizaje integrado de contenidos y lenguas extranjeras) intenta proporcionar la naturalidad necesaria para que haya un uso espontáneo del idioma en el aula.

4. Planes y proyectos educativos que desarrolla

	Plan/Programa	Estado	Coordinador/a
Participación de oficio	Bibliotecas Escolares		Luis Gabriel David García
	Bienestar Emocional		Antonio María Hernández Sánchez
	Plan de apertura de centros docentes		Irene Jiménez Martín
	Plan de igualdad de género en educación de Andalucía		Fernando González López
	Planes de compensación educativa		Cristina Naranjo Cadenas
	TDE (Plan de Actuación Digital – Código Escuela 4.0)		TDE: Marcos Antonio Guerrero Padilla
			Juan Jesús Larrubia Martínez
Convocatori	ALDEA		Área Gómez Soubrier

a General	AulaDjaque		Pablo Montoro Escaño
	Emprendimiento Educativo		María del Mar Fernández de Giles
	Hábitos de Vida Saludable		Clara Sánchez Jerez
	Programa Fénix Andalucía		Noelia Amores Herrera
	Red Andaluza: Escuela "Espacio de Paz"		Virginia García Barea
	STEM		José Luis de Posada Vela
Convocatoria Específica	Programa de Atención Socioeducativa ZTS		
	Más Equidad	Solicitado	Francisco Manuel Porcel Granados
	Pacto de Estado: Prevención de la Violencia de Género 2025	Solicitado	Fernando González López
	PROA	Solicitado	

6. Servicios ofertados por el Centro

Comedor escolar (en Residencia Andalucía)
Programa de Acompañamiento escolar
Transporte Escolar
Transporte escolar adaptado (alumnado con n.e.e.)
Apoyo lingüístico a alumnado inmigrante (PALI)
Equipo de apoyo escolar a alumnado sordo
Intérpretes de Lengua de Signos (LSE)
Apoyo específico a alumnado ciego

7. Centros de educación primaria adscritos

29003890 - C.E.I.P. Luis Buñuel
29009338 - C.E.I.P. Carmen de Burgos

29011345 - C.E.I.P. Pintor Denis Belgrano
29602049 - C.E.I.P. Gandhi
29011412 - C.E.I.P. Rectora Adelaida de la Calle
29016185 - C.E.I.P. Almudena Grandes

8. Ubicación del centro

El Instituto está ubicado en la Urbanización malagueña del Atabal en la calle Julio Verne 6, que pertenece al Distrito Municipal del Puerto de la Torre. Este barrio tiene su origen en la construcción de viviendas sociales a principios de los años setenta La Colonia de Santa Inés (actualmente Distrito de municipal de Teatinos), así como en otras construcciones posteriores de carácter público: los Ramos, Finca Cabello, Teatinos, el Atabal, etc. es colindante con Finca Cabello, la Residencia Militar Castañón de Mena, la Depuradora de Aguas del Ayuntamiento (EMASA) y El Colegio Los Olivos.

9. Dependencias

El Centro tiene un recinto educativo de 200.000 m2 (que comparte con la Residencia Escolar Andalucía), en el que se distribuyen siete pabellones educativos, algunas construcciones auxiliares, instalaciones deportivas y zonas verdes.
En el curso 2016/17 se inauguró el Gimnasio con un aulario (tres aulas).
En el curso 2018/2019 se inauguran dos aulas nuevas en la zona de mantenimiento.
En el curso 2020/2021 se inauguran dos aulas nuevas en la antigua casa del portero.
En el curso 2022/2023 se ha habilitado una zona de Biblioteca (antiguo arcón) como aula ATECA.

10. Algo de historia

El Centro abre sus puertas en 1973 como un Centro de Universidades Laborales (centros estatales de alto rendimiento educativos), perteneciente a las Mutualidades Laborales, y dependiente del Ministerio de Trabajo, en las que se impartía tanto Bachillerato como Enseñanzas Profesionales (y en algunas Laborales Diplomaturas Universitarias). El Centro disponía de un internado (administrativamente segregado en la actualidad, como Residencia Escolar) para alumnado becado, procedente del medio rural y/o de familias con bajo nivel de renta (educación compensatoria).
Con la llegada de la democracia y a partir de 1977 todas las Universidades Laborales de España se convierten en Centros de Enseñanzas Integradas (C.E.I.), pasando a depender del Ministerio de Educación; transformándose en un Complejo Educativo que consta de un Instituto de Enseñanzas Medias (bachillerato) y uno de Formación Profesional, de forma integrada; por lo que imparte tanto el nuevo Bachillerato (BUP y C.O.U), instaurado por la Ley de Educación de 1975, cómo la nueva FP (en nuestro caso las ramas de Química, Delineación y Administrativo).
En la década de los 80 el Centro acoge las enseñanzas experimentales de bachillerato denominadas Reforma de las Enseñanzas Medias (R.EE.MM) o popularmente la-rem, experiencia piloto previa a la LOGSE e inspiradora de esta. En el curso 1986/87, tras la aprobación del Real Decreto de 1985 de Educación Especial (derivado de la LISMI), el Instituto es designado como Centro experimental para la integración de alumnado con discapacidad, principalmente alumnado sordo.
En el curso 1992/93 el Centro es autorizado para anticipar e impartir las enseñanzas derivadas de la

nueva ley de educación (LOGSE, 1990), ESO y Bachillerato, que conviven algunos años con las anteriores enseñanzas mencionadas (BUP, COU, FP y RR.EE.MM).
En esta década de los 90, pasa a ser oficialmente Centro de Integración, convirtiéndo en un Centro pionero y de referencia en la integración de alumnado con discapacidad para el resto de Centros educativos de Secundaria de nuestra Comunidad Autónoma, tanto para alumnado sordo como para alumnado con diversidad funcional motórica.
En esta década de los 90 inicia también la atención de alumnado con diversidad funcional (discapacidad) psíquica, especialmente alumnado con síndrome de Down, primero como FP-especial, después como Programas de Garantía Social, más tarde como PCPI, y actualmente como Programas Específicos de FP Básica para alumnado con n.e.e. (Marroquinería, Ayudante de cocina y Ayudante de jardinería). Enseñanzas estas en las que su alumnado comparte recinto, instalaciones, recreo, actividades complementarias, extraescolares, celebraciones, eventos, excursiones, etc., con el resto del alumnado del Centro.
Cabe destacar que desde hace más de 18 años el centro viene siendo una referencia para Málaga en la Integración (inclusión) de alumnado con n.e.e., en todas las Enseñanzas y niveles que imparte, llegando a contar con 200 alumnos y alumnas con n.e.a.e. censados oficialmente.
Actualmente, el IES Universidad Laboral de Málaga es uno de los Institutos de Secundaria más grandes de la provincia de Málaga. Desarrollándose toda la actividad docente en turno de mañana y tarde, desde las 8:15 a las 14:45 en el caso del turno diurno, mientras que el turno de tarde es de 15:15 a 21:30.

11. Oferta educativa. Enseñanzas y grupos

Durante el curso 2025/2026 se imparte docencia a un total de 89 unidades, que se reparten del siguiente modo:

Enseñanza Secundaria Obligatoria

- 1º de E.S.O. 8 grupos
- 2º de E.S.O. 8 grupos
- 3º de E.S.O. 8 grupos
- 4º de E.S.O. 6 grupos

Bachillerato

- 1º y 2º de Bachillerato (Ciencias y Tecnología) 3 + 2,5 grupos
- 1º y 2º de Bachillerato (Humanidades y Ciencias Sociales) 4,5 + 4 grupos
- 1º y 2º de Bachillerato (Artes Plásticas, Diseño e Imagen) 1 + 1 grupos
- 1º y 2º de Bachillerato (General) 0,5 + 0,5 grupos.

Aula Específica
1º de Educación Básica Especial (Educación especial unidad específica) 1 grupo

En relación a la formación profesional, en el centro tienen cabida un total de 8 familias profesionales:

- Actividades físicas y deportivas.
- Administración y gestión.
- Agraria.

- Hostelería y turismo.
- Química.
- Seguridad y medioambiente.
- Servicios socioculturales y a la comunidad.
- Textil, confección y piel.

Formación Profesional de Grado Básico

- 1º y 2º G.D.C.F.G.B. (Agrojardinería y Composiciones Florales) 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.B. (Cocina y restauración) 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.B.E.E.E. (Agrojardinería y composiciones Florales) 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.B.E.E.E. (Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de piel) 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.B.E.E.E. (Cocina y restauración) 1+1 grupos

Formación Profesional de Grado Medio

- 1º y 2º G.D.C.F.G.M. Operaciones de Laboratorio 2+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.M. Gestión Administrativa 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.M. Jardinería y Floristería 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.M. Cocina y Gastronomía 2 + 1 grupos

Formación Profesional Grado Superior

- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. (Administración y Finanzas) 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. (Gestión Forestal y del Medio Natural) 2+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. (Mediación Comunicativa) 2 + 1 grupos
- 1º G.D.C.F.G.S. (Prevención de Riesgos Profesionales) 1 grupo
- 2º F.P.E.G.S. (Prevención de Riesgos Profesionales) 1 grupo
- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. Acondicionamiento físico 1+ 1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. (Educación y Control Ambiental) 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. (Laboratorio de Análisis y de Control de Calidad) 2 + 1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. (Paisajismo y Medio Rural) 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. (Fabricación de Productos Farmacéuticos Biotecnológicos y Afines) 1+1 grupos

11. Profesorado y PAS

Durante el curso 2025-2026 imparten docencia un total de 199 profesores/as (donde se incluyen a 9 PTs).
Personal de Administración y Servicios: 21

12. Características del alumnado al que van dirigidos.

Los Programas Específicos de Formación Profesional de Grado Básico están dirigidos exclusivamente a alumnado con dictamen de escolarización B:

- Tengan un nivel de autonomía personal y social que les permite acceder a un puesto de trabajo.
- No puedan integrarse en un ciclo de Formación Profesional de Grado Básico ordinario.
- Cuentan con un desfase curricular que hace inviable la obtención del Título Profesional de Grado Básico o el Título de Graduado en ESO.

Puedan alcanzar competencias profesionales asociadas a un perfil profesional

En el presente curso escolar se encuentran matriculados en el 1ºGBEEE en Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y Piel un total de 8 alumnos/as.

De ellos, se han incorporado al curso ocho. Tres de ellos, repiten curso, los cinco restantes, vienen de otros centros y estaban cursando la ESO el pasado curso 2024/25.

Todos estos alumnos/as tienen Necesidades Educativas Especiales y distintos grados de discapacidad intelectual de leve a moderada, existiendo gran variedad de niveles cognitivos y desarrollo intelectual, lo cual influye en el diseño de la metodología y actividades, así como a la atención del alumnado.

Cuatro alumnos presentan trastornos del espectro autista (TEA).

Una alumna, síndrome de Down.

Tres alumnos, discapacidad intelectual moderada.

En el grupo no se detectan problemas graves de conducta. Dos alumnas, poseen un nivel de competencia curricular muy bajo, careciendo de nociones de lectoescritura. El resto, tienen un nivel, entre 3º 4º y 5º de primaria. Por lo tanto, sobre todo las dos primeras, trabajan con apoyo y bajo supervisión constante. Es un grupo con buen ambiente de trabajo, colaborador tanto entre ellos, como con el profesorado.

2. Organización del Departamento de coordinación didáctica

Alabanda Pizarro, Nazaret (PT)
Alonso Cárdenas, Francisco Manuel (PT)
Álvarez Morillas, Marta (Orientadora)
Cuenca Antón, Rocío (Apoyo compensatoria área socio-lingüística)
Gómez Ruiz, Rosa (PT)
Guerrero Carrera, Francisco (Apoyo a sordos área científico-matemática)
Jimena Martín, José Anastasio (PT)
Lechuga Martos, Manuel (Apoyo compensatoria área científico-matemática)
Mateo Guerrero, Isabel (PT)
Medina Naranjo, María Antonia (Apoyo a sordos área socio-lingüística)
Muñoz López, María del Mar (Orientadora ZTS)
Naranjo Cadenas, Cristina (PT apoyo programas específicos FPB)
Pérez Romero, Elisa (PT)
Porras Postigo, Inmaculada (PT)
Raigón Borrego, María del Carmen (Profesora Técnica FP)
Raigón Borrego, Virginia (Profesora Técnica FP)
Rey Pérez, María Jesús (PT)
Rodríguez Pérez, Julia (Orientadora, jefa del departamento)
Rodríguez Torres, Patricia (Orientadora)
Sánchez Gálvez, Nerea (Profesorado apoyo ZTS área socio-lingüística)

Trujillo Gálvez, Josefa (PT) Vallejos García, María Dolores (Inglés)	

3. Objetivos generales del ciclo formativo.

a) Identificar las principales fases de los procesos de arreglo y reparación de artículos textiles y de piel, determinando la secuencia de operaciones para disponer el puesto de trabajo y poner a punto máquinas y herramientas.

b) Interpretar documentación técnica relacionada con la conservación de artículos textiles y de piel, identificando las instrucciones y normas para seleccionar y acopiar los materiales y productos para su arreglo o reparación.

c) Aplicar técnicas básicas de cosido a mano y a máquina de piezas textiles, manejando con destreza y seguridad los equipos y herramientas para realizar las operaciones de arreglo y adaptación de prendas de vestir y artículos de hogar.

d) Elaborar listas de despiece de los elementos necesarios para la confección de artículos textiles de decoración determinando su forma y dimensiones, elaborando plantillas y secuenciando las operaciones para marcar y cortar las piezas textiles.

e) Aplicar técnicas de desmontaje, pegado y ensamblaje de artículos en piel, manejando con destreza y seguridad los equipos y herramientas para realizar las operaciones de reparación de calzado y marroquinería.

f) Determinar los materiales y recursos necesarios de acuerdo con las especificaciones del procedimiento establecido y con los requerimientos de posibles clientes, manejando con destreza y seguridad los equipos y herramientas para realizar las operaciones complementarias a la reparación de calzado y marroquinería.

g) Calcular las cantidades de materiales, mano de obra y otros recursos necesarios para la elaboración de los trabajos, seleccionando la información relevante de acuerdo con los procedimientos establecidos para la realización de presupuestos y facturas.

h) Describir los procedimientos de encargo, realización y entrega de los trabajos relacionados con los procesos de arreglo, reparación y confección básica de artículos textiles y de piel, reconociendo las responsabilidades implicadas en la atención de clientes para comunicar quejas y reclamaciones.

i) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento

científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.

j) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.

k) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.

l) 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.

m) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información enel entorno personal, social o profesional.

n) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

ñ) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

o) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

p) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

q) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

r) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

s) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí

mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

t) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

u) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

v) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

w) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

x) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático

4. Presentación del módulo. (Contribución del módulo a los objetivos generales relacionados)

Esta programación está referida al módulo de Atención al cliente, que pertenece al Programa Específico de Grado Básico Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de Piel, de la Familia Profesional Textil, Confección y Piel. Tiene una duración de 2000 horas de formación divididas en 11 módulos profesionales y repartidos en dos cursos.

Esta programación es un instrumento educativo donde se recogen los objetivos, contenidos, metodología y criterios de evaluación que se llevarán a cabo a lo largo de todo el curso.

4.1 Objetivos generales relacionados:

b)Seleccionar y acopiar materiales y productos textiles y de piel para realizar arreglos de prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de decoración, así como para la reparación de calzado y, en su caso, la creación de pequeños artículos de guarnicionería y marroquinería, de acuerdo con las etiquetas de composición y conservación.

e)Reparar calzado y marroquinería realizando las operaciones de desmontado, evaluando las posibilidades de reparación y ensamblando mediante cosido a mano o a máquina sus piezas y

accesorios de acuerdo a criterios de resistencia, economía y funcionalidad.

f)Realizar operaciones complementarias a la reparación de calzado y marroquinería, tales como la elaboración de objetos de guarnicionería y, en su caso, el duplicado de llaves y mandos.

g)Realizar presupuestos y elaborar facturas, detallando cantidades y conceptos de acuerdo con las características y dimensiones de los productos requeridos, cumpliendo los requisitos legales.

h)Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

j)Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

k)Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.

l)Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.

m)Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.

n)Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.

ñ) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

p)Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

q)Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

r)Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

s)Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

t)Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

u)Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

v)Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

5. Mapa de relaciones curriculares.

Competencias profesionales, personales y sociales, Contenidos, Resultados de Aprendizaje, Criterios de Evaluación, Procedimientos y Técnicas de Evaluación, Instrumentos de Evaluación.

(Ver cuadro Anexo)

6. Competencias profesionales, personales y sociales

a) Poner a punto el puesto de trabajo, herramientas y maquinaria para llevar a cabo las operaciones de realización de arreglos en artículos textiles, así como de reparación de calzado y marroquinería, realizando el mantenimiento de primer nivel.

b) Seleccionar y acopiar materiales y productos textiles y de piel para realizar arreglos de prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de decoración, así como para la reparación de calzado y, en su caso, la creación de pequeños artículos de guarnicionería y marroquinería, de acuerdo con las etiquetas de composición y conservación.

c) Arreglar y adaptar prendas de vestir, artículos de hogar y complementos de decoración, aplicando las técnicas específicas de confección textil, asegurando el acabado requerido.

d) Cortar piezas textiles para la confección de complementos de decoración, realizando las operaciones previas de marcado a partir de las medidas obtenidas directamente del modelo o mediante la utilización de plantillas.

e) Reparar calzado y marroquinería realizando las operaciones de desmontado, evaluando las posibilidades de reparación y ensamblando mediante cosido a mano o a máquina sus piezas y accesorios de acuerdo a criterios de resistencia, economía y funcionalidad.

f) Realizar operaciones complementarias a la reparación de calzado y marroquinería, tales como la elaboración de objetos de guarnicionería y, en su caso, el duplicado de llaves y mandos.

g) Realizar presupuestos y elaborar facturas, detallando cantidades y conceptos de acuerdo con las características y dimensiones de los productos requeridos, cumpliendo los requisitos legales.

h) Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

i) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.

j) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

k) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.

l) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.

m) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.

n) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.

ñ) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

o) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

p) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

q) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

r) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

s) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

t) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

u) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

v) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

7. Distribución temporal de contenidos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	UNIDADES DIDÁCTICAS	TRIMESTRE
1.Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	**UT.1 Atención al cliente.**	**1 ER**

2.Comunica al posible cliente sobre los productos, justificándolos desde el punto de vista técnico.	**UT2 Venta de productos y servicios.**	**1 ER**	
3.Informa al cliente del servicio realizado justificando las operaciones realizadas.	**UT3. Información al cliente.**	**2º**	
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo	**UT4. Tratamiento de reclamaciones.**	**3º**	

8. Elementos transversales (forma en que se incorporan los contenidos de carácter transversal al currículo).

- Educación ambiental: respeto al medio ambiente como vehículo para la salud. El uso de material potencialmente contaminante, como pegamentos, tintes, recipientes que deben ser procesados correctamente. Debemos crear inquietudes e interés al respecto, así como estimular el uso racional y adecuado de estos elementos básicos para el desarrollo de su tarea profesional.
- Educación para la salud: desde el ámbito educativo lo consideramos de especial

interés. Se intentarán fomentar los hábitos saludables, con lo cual se hará hincapié en la importancia de realizar cualquier tarea conforme a la prevención de riesgos laborales.

- Educación en valores. Es un concepto muy amplio, por lo que podríamos considerar que todas las actividades y actuaciones educativas en nuestro centro educativo se consideran como tales. Se hará especial referencia a actuaciones que fomenten la educación a la solidaridad, realizando trabajos en grupo, o señalando la importancia de la ayuda al compañero o compañera que más lo necesite, también la educación no sexista, mediante actividades, vídeos, talleres etc. en educación para la paz y la convivencia, fomentando una buena relación entre compañeros y compañeras, mediando en posibles conflictos y reforzando los comportamientos positivos. Se potenciará por lo tanto el trabajo cooperativo, se compartirán tareas y responsabilidades, aceptando y respetando las propuestas de los demás.
- La coeducación: Se desarrollarán las actividades en un plano absoluto de igualdad, repartiendo las funciones equitativamente , valorando el esfuerzo de los menos capacitados o preparados, prestando ayuda en las tareas desde una perspectiva solidaria, en función de las necesidades y no del sexo.

9. Metodología

La metodología en los ciclos formativos de Formación Profesional de Grado Básico, de conformidad con el artículo 12.3 del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, tendrá un carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los módulos profesionales que se incluyen en cada título.

Algunos principios didácticos básicos en nuestro sistema educativo parten de las teorías constructivistas, las cuales defienden que el sujeto construye el conocimiento en interacción con el medio físico y social, de tal forma que no solo interpreta la realidad sino que también es capaz de transformarla:

- Conocer las ideas previas de los alumnos/as.
- Partir de las características evolutivas del alumnado (Piaget)
- Fomentar aprendizajes significativos y funcionales (Ausubel)
- El alumnado debe desempeñar un papel activo, considerándose protagonista de los aprendizajes.

- Crear conflictos cognitivos, a través de los procesos de asimilación y acomodación (Piaget)
- El alumnado debe utilizar una memoria comprensiva o semántica en vez de una memoria repetitiva.
- El docente debe actuar como mediador y guía en la construcción de los aprendizajes.
- Los contenidos deben ser potencialmente significativos, de tal manera que exista significatividad lógica (contenidos presentados de forma estructurada y coherente), así como significatividad psicológica (a partir de las características del alumnado).
- Atender a la diversidad del alumnado teniendo en cuenta sus capacidades, necesidades e intereses.
- Partir del nivel de desarrollo próximo en función del nivel de desarrollo real (lo que un alumno puede hacer por sí solo) y el nivel de desarrollo potencial (lo que un alumno puede hacer con la ayuda de los demás) (Vygotsky).

10. Propuesta de actividades y tareas de enseñanza y aprendizaje (selección y secuenciación) (opcional)

10.1. Actividades complementarias y extraescolares

- **Primer Trimestre**

-Visita de una empresa de confección. Objetivo: Conocer los distintos establecimientos de confección. Tipos de prendas. Etiquetado y acabado. (22 de octubre).
-Visita a un establecimiento de prendas de vestir y de hogar. Objetivo: Conocer distintos tejidos, su composición y utilidad. (Finales de noviembre).
Leyendo Contigo. Objetivo: Incentivar la creación literaria, fomentar la lectura y empatizar con el alumnado sordo, de dificultades de aprendizaje y TEA. 21 de octubre.
-Visita navideña los viveros Guzmán. Objetivo: Conocer los distintos elementos navideños. Utilidad de los tejidos y materiales textiles para su creación. (5 Diciembre)
-Visita de Belenes y desayuno. Objetivo: conocer las tradiciones navideñas en Málaga, así como la indumentaria de la época. (11 de diciembre)
-**Taller de dramatización y expresión corporal** con el alumnado de 1º y 2º de marroquinería y de otros programas de Grado Básico. Una hora semanal. Objetivo: Fomentar las habilidades sociales, la autonomia, el trabajo en equipo y las conductas positivas a través de la dramatización.

-**Exposición y venta de artículos** realizados por el alumnado en el aula-taller. Objetivo: Poner en práctica llos conocimientos adquiridos en el módulo de atención al cliente. (16,17 y 18 de diciembre)

- **Segundo Trimestre:**

-**Taller de dramatización y expresión corporal** con el alumnado de 1º y 2º de marroquinería y otros Programas de Grado Básico, una hora semanal. Objetivo: Fomentar las habilidades sociales, la autonomia, el trabajo en equipo y las conductas positivas a través de la dramatización.

-**Encuentro con Escritoras Malagueñas.** Objetivo: Incentivar la lectura y la creación literaria al mismo

tiempo que se conocen escritoras de nuestra ciudad. (Principios de marzo).

-Visita al museo de la piel de Ubrique (Cádiz). Objetivo: Conocer el proceso de obtención de la piel y técnicas de tintado y confección. (Finales de febrero)
-Visita de los pasos de Semana Santa de Málaga. Objetivo: Conocer la indumentaria religiosa y su significado. (26 de marzo).
-Visita al Mariposario. Objetivo: Realizar una colección de bolsos y camisetas inspiradas en distintas especies de mariposas. (Mediados de marzo).
-**Taller de tintado y pintura en acuarela**. Objetivo: Diseñar prendas con diversas técnicas de tintado y pinturas. (Principios de marzo).
-Visita al cine: Objetivo: Aprender a interpretar un texto audiovisual identificando personajes, trama, símbolos o mensajes, relacionando el tema con lo que se está estudiando. (Mediados de febrero)

- **Tercer Trimestre**

-**Taller de dramatización y expresión corporal** con el alumnado de 1º y 2º de marroquinería y otros alumnos de Grado Básico. Una hora semanal (tutoría).Objetivo: Fomentar las habilidades sociales, la autonomia, el trabajo en equipo y las conductas positivas a través de la dramatización.

-**Exposición y venta de artículos** realizados por el alumnado en el aula-taller. Objetivo: Poner en práctica

los conocimientos adquiridos en el módulo de atención al cliente. (Mediados de junio).

-Representación teatral (Lugar a determinar). Objetivo: Diseñar y confeccionar vestuario teatral. (Principios de junio).

-Visita a una empresa de confección. Objetivo: conocer las distintas fases de la confección. (Mediados de junio).
-Viaje fin de curso. Objetivo: Convivir e integrarse en la sociedad. (Finales de junio).
-Comida fin de curso. Objetivo: Favorecer la convivencia y la socialización en un ambiente distinto al aula, interactuando y conociendo inquietudes de los demás. (Finales de junio).

-Participaremos en **actividades realizadas por programas y departamentos del centro** como puede ser el de Educación Física u otro departamentos: Aproinla, actividad de orientación, etc.
 Participaremos en los programas que nos concedan por parte del Ayuntamiento de Málaga y la Diputación.

10.2. Trabajos monográficos interdisciplinares (que impliquen a varios deptos. didácticos)

10.3. Trabajos de investigación monográficos, interdisciplinares (bachillerato)

11. Materiales y recursos didácticos

a) Materiales curriculares:

- Explicaciones de la profesora en la pizarra.
- Libros y revistas especializadas de la biblioteca y departamento didáctico.
- Material fotocopiado que se le aporta al alumnado.

b) Recursos didácticos:

- Aula de grupo
- Taller con maquinaria, herramientas y materiales diversos.
- Fichas para el alumnado.
- Biblioteca del aula.
- Pizarra y medios audiovisuales (video).
- Classroom
- Plataforma Moodle

C) Recursos personales (profesorado). Además el profesorado que impartimos clases en el programa, disponemos de la ayuda de una profesora de apoyo de la Asociación Síndrome de Down, dos horas semanales, para un alumno con Síndrome de Down.

12. Los procedimientos, instrumentos y criterios de calificación

12.1. Procedimientos e instrumento de evaluación.

Los incluidos en el apartado 5 referido al mapa de relaciones de elementos curriculares.

12.1.1. **Procedimientos e instrumentos de la dimensión "evaluación continua".** Conjunto de procedimientos e instrumentos de evaluación continua (revisión de cuadernos, fichas de trabajo, tareas y/o ejercicios realizados en clase o en casa, cuestionarios, pruebas cortas, la participación en las clases, preguntas de clase, intervenciones en la pizarra, etc.). Esta dimensión en su conjunto, de acuerdo con lo recogido en el P.E., puede tener un peso que oscila entre un mínimo del 10% y un máximo del 30%. El peso concreto será fijado mediante acuerdo de Departamento y podrá ser distinto para los diferentes niveles educativos. Observación: en el caso de un desarrollo no presencial (telemático) el peso en la calificación del conjunto de instrumentos de esta dimensión no deberá ser inferior al 50%, según acuerdo del ETCP de 24/04/2020.

- Revisión de cuadernos y fichas de trabajo 5%
- Práctica 10%
- Participación en trabajos de grupo e individuales 5%
- Exploración mediante preguntas en clase 10%

12.1.2. **Procedimientos e instrumentos de la Dimensión "pruebas programadas".** Pruebas objetivas (orales o escritas), cuestionarios, proyectos, trabajos, portafolios, tareas finales de carácter global, etc. Esta dimensión en su conjunto, de acuerdo con lo recogido en el P.E., puede tener un peso que oscila entre un mínimo del 70% y un máximo del 90%. El peso concreto será fijado mediante acuerdo de Departamento, y podrá ser distinto para los diferentes niveles educativos. Observación: puede contemplar la realización de pruebas

telemáticas (incluidos exámenes orales, con autorización familiar) en el caso de su desarrollo no presencial.

- Ejercicios y prácticas realizadas en casa 10%
- Ejercicios y prácticas realizadas en clase 10%
- Pruebas orales 10%
- Representaciones y dramatizaciones 20%
- Trabajos cooperativos 10%
- Trabajos individuales 10%

12.2. Criterios de calificación.

12.2.1. Criterios de calificación final (Por Resultados de Aprendizajes o por trimestres)

La calificación final del módulo será el resultado de calcular la media aritmética o media ponderada del primer, segundo y tercer trimestre, una vez realizada la actualización de las mismas derivadas del proceso de evaluación ordinaria y del proceso de recuperación (en su caso) desarrollado (marcar y rellenar según proceda).

		Media aritmética (1er trimestre 33'3%, 2º trimestre33'3 y 3er trimestre 33'3%)
		Media ponderada (1er trimestre___ , 2º trimestre___ y 3er trimestre___)
	X	Media ponderada de los Resultados de Aprendizaje desarrollados durante el curso

12.2.2. Criterios de calificación por resultados de aprendizajes o trimestres

La calificación de cada uno de los resultados de aprendizajes (o trimestres), de acuerdo con la distribución temporal planificada, será el resultado de calcular la media aritmética o media ponderada de la calificación obtenida en cada uno de los criterios de evaluación o conjunto de criterios (o unidades didácticas y/o bloques de contenidos, según el caso) desarrollados en el correspondiente resultado de aprendizaje (o trimestre); según el peso asignado a cada criterio de evaluación (o conjunto de los mismos), obtenida a su vez como resultado de la media ponderada de la calificación obtenida en cada uno de los instrumentos de evaluación asociados al criterio o conjunto de criterios que se recogen en el apartado 5 referente al mapa de relaciones de elementos curriculares y en la siguiente tabla:

[incluir tabla con desglose por resultados de aprendizajes (o trimestres) y criterios de evaluación (unidades didácticas y/o bloque de contenidos) con sus correspondientes pesos referidos al resultado de aprendizaje (o trimestre), junto con los instrumentos de evaluación (y su ponderación) asociados a cada uno de ellos.]

	RA	**UNIDADES DIDÁCTICAS**	**TRIMESTRE**	**PESO**	
	1.Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	**UT.1 Atención al cliente.**	**1º**	**20%**	
	2. Comunica sobre productos y servicios justificándolos desde el punto de vista técnico.	**UT.2 Venta de productos y servicios.**	**1º**	**30%**	
	3 Informa al cliente del servicio realizado justificando las operaciones ejecutadas.	**UT3.Información al cliente.**	**2º**	**30%**	
	4.Atiende reclamaciones de posibles clientes reconociendo el protocolo de actuación	**UT4.Tratamiento de reclamaciones**	**3º**	**20%**	

12.2.3. Criterios de calificación de los procesos de recuperación trimestrales (opcional)

- *La calificación trimestral actualizada del alumnado una vez finalizado el proceso de recuperación, será la obtenida en la propuesta de actividades de recuperación y/o examen de recuperación (en su caso).*

- *Asimismo, el procedimiento establecido para la recuperación podrá ser el medio para que cualquier alumno o alumna pueda mejorar su nota con respecto a la calificación obtenida en la evaluación o ámbito objeto de recuperación. Se aplicará este supuesto, sólo en el caso de que el departamento no haya establecido otro mecanismo distinto, destinado a la posibilidad de incrementar la nota del alumnado que así lo desee.*
- *Las medidas establecidas, tanto para el caso de la recuperación, como para la mejora de las calificaciones, están descritas en el apartado "Atención a la diversidad", y tienen su reflejo en los instrumentos de evaluación propuestos.*

12.2.4. Enseñanzas de FP. Programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA).

Propuesta de Actividades -Realización de cuestionarios sobre el tema o temas (teoría).	Peso:60%
-Realización de un trabajo sobre el tema a recuperar.	Peso: 30%
-Práctica.	Peso: 10%

12.2.5. Enseñanzas de FP. Programa de Mejora de las competencias (PMC)

		Propuesta de Actividades -Realización de cuestionarios sobre las unidades didácticas desarrolladas en la 1ª, 2ª y 3ª evaluación.	Peso: 60%
		Propuesta de Actividades -Realización de un trabajo sobre un tema previamente seleccionado referido a las unidades didácticas desarrolladas en la 1ª, 2ª y	Peso: 30%

			3ª evaluación.	
			Propuesta de actividades -Realización de una práctica en casa, teniendo en cuenta los recursos disponibles.	Peso: 10%
			Vía de comunicación La vía de comunicación a alumnado y familias, se llevará a cabo, a través de correo electrónico, séneca y teléfono. La entrega de actividades, a través de correo electrónico, whatsapp o classroom.	

13. Medidas de atención a la diversidad

13.1. La forma de atención a la diversidad del alumnado.

En el Real Decreto 127/2014 de 28 de febrero, se refiere a la Formación Profesional Básica, como una medida para facilitar la permanencia de los alumnos y alumnas en el sistema educativo y ofrecerles mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional.

El artículo 13, del Real Decreto, hace referencia a la diversidad: se deberá responder a las necesidades y al derecho a una educación inclusiva que les permitirá alcanzar los objetivos y titulación correspondiente según lo establecido en la normativa vigente en materia de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

En ningún caso las medidas de atención a la diversidad, supondrá la reducción de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título.

Como ya se ha mencionado, el GBEEE está constituido por alumnado con NEE. Concretamente este grupo está formado por 8 alumnos/as de NEE.

Cada uno de ellos y ellas presentan unas características muy particulares que hacen, que a la hora de desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje, la atención sea individualizada.

A la hora de desarrollar la programación hay que tener en cuenta que el ritmo de aprendizaje es diferente que en el alumnado que no presenta NEE. Por ello se pretende

que marquen su propio ritmo de aprendizaje, programar actividades de refuerzo, proponer tareas con un menor grado de dificultad, utilizar recursos adecuados, potenciar al máximo los conceptos prácticos, desarrollar recursos que potencien su autoestima.

En el proceso de evaluación habrá que tener en cuenta los distintos grados de dificultad de las tareas e interpretar los criterios de evaluación, en relación a los resultados de aprendizaje previstos, teniendo en cuenta las características de cada alumno/a, así como su ritmo de aprendizaje, valorando más el esfuerzo que la calidad del trabajo.

Además contamos con el Departamento de Orientación de nuestro centro, para el asesoramiento necesario durante el proceso de enseñanza-aprendizaje que se va a llevar a cabo.

13.2. Proceso de recuperación trimestral durante el curso. (Sólo en caso de haber rellenado el punto 12.2.3.)

El proceso de recuperación trimestral durante el curso incluirá una Propuesta de recuperación que contendrá la descripción “esquemática” de la propuesta de actividades de recuperación y/o examen de recuperación (en su caso), la vía de comunicación, plazos y condiciones de entrega, fecha y hora del examen de recuperación (en su caso) y ámbito de ésta (1er, 2º y/o 3er Trimestre). Siendo prescriptivo la comunicación al alumnado y a las familias, a través de la aplicación Séneca y/o mediante correo electrónico.

	Propuesta de Actividades, y/o	Peso:	Período:
	Prueba global	Peso:	Fecha:
Nota: marcar lo que proceda: propuesta de actividades, actividades y prueba global, o prueba global.			

— **Concreción de las actividades de recuperación:**

—

—

—

13.3. Enseñanzas de FP. Programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA).

Se repasarán las competencias y objetivos no superados, revisando los contenidos con más dificultades. Los alumnos deberán de:

-Realizar resúmenes

-Realizar actividades y ejercicios no superados durante el curso.

-Realizar prácticas sobre las competencias no superadas.

-Realizar pruebas escritas u orales sobre la materia pendiente.

-Realizar los trabajos pendientes.

13.4. Enseñanzas de FP. Programa de Mejora de las competencias (PMC)

Para mejorar las competencias de cada resultado de aprendizaje, se propone la realización de:

- Un supuesto práctico, que podrá ser oral o escrito, en el que se atienda a distintos tipos de clientes, utilizando las técnicas adecuadas de comunicación verbal y no verbal, así

como la atención a una reclamación, proporcionando al cliente la documentación necesaria, y explicando la forma de cumplimentación de la misma.

-Realización de actividades de los contenidos que hayan resultado más difíciles de superar durante el curso.
-Realización de actividades de los contenidos que hayan sido más fáciles de superar, con objeto de profundizar en el tema.

Anexos

14. Vías de comunicación y metodológicas “on line” para el desarrollo de la actividad lectiva presencial ordinaria y/o de recuperación y ordinaria no presencial (en su caso).		
La vía prescriptiva de comunicación con el alumnado y sus familias y, en su caso, para el desarrollo de la actividad lectiva ordinaria presencial y no presencial, la constituye la aplicación Séneca, concretamente el cuaderno del profesor/a; junto con el correo electrónico. Pudiéndose adoptar vías metodológicas prioritarias y/o complementarias y alternativas para el citado desarrollo lectivo que se detallan a continuación.		
14.1. Vías metodológicas prioritarias y/o complementarias de desarrollo de la actividad lectiva y/o de recuperación no presencial (marcar las que se van a utilizar, una o varias).		
	X	Plataforma “Moodle Centros” de la Consejería de Educación y Deportes. (prioritaria)
		Plataforma Moodle de nuestro Centro (alojada en servidor de contenidos) de la Consejería de Educación.
	X	Correo electrónico de Centro dominio “unilabma” y vinculado a la plataforma G. Suite para Educación.
	X	Aplicaciones vinculadas a la plataforma G. Suite del Centro, con correo “unilabma”, tales como: “Classroom”, Drive, Meet, etc.
	X	A través del teléfono móvil del alumno y/o familiar (con comunicación previa y autorización parental)
	X	Aplicación Séneca.
14.2. Vía alternativa de desarrollo de la actividad lectiva y/o de recuperación no presencial para el alumnado que no pueda disponer de medios informáticos para el desarrollo de las sesiones telemáticas y/o por presentar n.e.e. (marcar si se van a utilizar).		
15. Formación Dual		

A continuación, se detallan algunos aspectos de la programación del móduloprofesional de Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de Piel especialmente adaptados al alumnado que cursadicho módulo en formación dual y que no se han descrito en apartados anteriores. Según la normativa, el alumno debe realizar el 20 % de las horas del cicloformativo en prácticas en empresas. El total del ciclo formativo es de 2000 horas,por lo que hay que dedicar 400 horas a estas prácticas en el ciclo.
En este primer ciclo de GBEEEAyRTP se van a realizar 204 horas de prácticas en empresas por lo que para el próximo año, en 2º ciclo, quedan por realizar 196 horas.

15.1.- Contenidos y temporalización de actividades

Los contenidos del módulo profesional serán distribuidos en 2 etapas:

FORMACIÓN INICIAL. Será desarrollada en el centro educativo desde el 15 de septiembre de 2025 al 7 de enero de 2026. Los contenidos a desarrollar son los correspondientes al primer trimestre del curso. Durante este período el alumnado realizará todas las actividades previstas para estos bloques de contenidos, incluidas las pruebas escritas y restantes instrumentos de evaluación previstos.

FORMACIÓN EN LA EMPRESA. Este periodo comenzará el 21 de enero y finalizará el 28 de mayo, en total, 34 jornadas, estableciéndose que los alumnos acudirán a la empresa los miércoles y jueves de cada semana. Durante el período de formación en la empresa, el alumnado dual obtendrá la siguiente formación, correspondiente al RA:

- **Resultado de aprendizaje: 1. Atiende a posibles clientes reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.**

Donde se evaluarán los siguientes *Criterios de evaluación:*

e)Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
h)Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
i)Se ha trasmitido información con claridad, de manera ordenada y estructura clara y precisa.

- **Resultado de aprendizaje: 2. Comunica al posible cliente sobre los productos y servicios, justificándolos desde el punto de vista técnico.**

Donde se evaluarán los siguientes *Criterios de evaluación:*

e)Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
f)Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.

- **Resultado de aprendizaje: 3. Informa al cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.**

Donde se evaluará el siguiente *Criterio de evaluación:*

a)Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
b)Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar acabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
f)Se ha mantenido en todo el momento el respeto hacia el cliente.
h)Se ha definido el periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

Las actividades realizadas por el alumno en la empresa deben estar relacionadascon los criterios de evaluación citados.

15.2.- Metodologías. Materiales y métodos.

Se realizará un seguimiento de la metodología empleada por la empresa y se realizarán cuantas puntualizaciones se consideren necesarias para que el alumnado alcance los resultados de aprendizaje asociados y las competencias PPS y objetivos generales del ciclo asociadas a los mismos.
En cuanto a materiales y recursos, el alumnado de formación dual podrá disponer de todos aquellos espacios, materiales, maquinaria, herramientas, etc., que disponga la empresa.

15.3.- Evaluación

Para la valoración externa que llevará a cabo el responsable del seguimiento en la empresa se prevé un documento que actuará como instrumento de seguimiento del aprendizaje de las competencias que haya adquirido el alumnado. A partir del mismo, se podrá observar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje y competencias asociadas a este módulo profesional. Posteriormente, el profesor responsable del seguimiento trasladará dicha información al profesor del módulo profesional para la evaluación del alumnado. En caso de evaluación negativa en algún criterio de evaluación o resultado de aprendizaje completo, se propondrán al alumnado actividades complementarias y de recuperación. En su implementación se tendrán en cuenta aspectos como:

- La aplicación de los contenidos teóricos en cada actividad ejecutada.
- El manejo y manipulación de los diferentes materiales, herramientas y

maquinaria.

- La corrección en la ejecución de las distintas actividades
- La limpieza y el orden.
- La resolución de problemas.
- El interés.
- La puntualidad.
- La relación con los compañeros y jefes.
- La adaptación a las condiciones laborales.
- La relación con los clientes.

Por otro lado, para complementar la información, se elaborará una ficha para el alumnado, en la que deberá quedar reflejado su trabajo diario y que será periódicamente revisada por el responsable del seguimiento en la empresa y por elcoordinador de la dual. En esta ficha figuran:

– Las actividades realizadas.

– Técnicas y procesos empleados.

– Los materiales, herramientas y maquinaria empleada durante la ejecución delas diferentes actividades.

ANEXO MAPA RELACIONES CURRICULARES

Mapa de relaciones de elementos curriculares						
Competencias profesionales, personales y sociales del módulo profesional de Reparación de Calzado y actividades complementarias						
1.Resultado de aprendizaje: 1. Atiende a posibles clientes reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.					**Peso (%):20**	
Contenidos	**Criterios de Evaluación**	**Peso (%)**	**Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado**	**Peso (%)**	**Propuesta Tareas**	**UD**
- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. -Barreras y dificultades comunicativas. -Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales. -Comunicación no verbal. -Motivación, frustración y mecanismo de defensa -Técnicas para hablar en público.	a)Se ha analizado el comportamiento del posible cliente. b)Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. c)Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente. d)Se ha favorecido la comunicación con el	10% 20% 10% 10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas Realización de supuestos prácticos	60 40 60 40 60 40 60	-Identificar el proceso de comunicación y sus elementos. - Conocer las barreras y dificultades de la comunicación -Identificación de Técnicas de comunicación verbal y no verbal. -Conocer las técnicas de motivación, frustración y mecanismos de defensa. -Conocer las técnicas de hablar en público.	1

	empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.		Trabajos y tareas	40		
	e)Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	f)Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	g)Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	h)Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	i)Se ha trasmitido información con claridad, de manera ordenada,					

	estructura clara y precisa.					

Mapa de relaciones de elementos curriculares						
Competencias profesionales, personales y sociales del módulo profesional de Atención al Cliente						
Resultado de aprendizaje: 2 Comunica al posible cliente sobre los productos y servicios, justificándolos desde el punto de vista técnico.					**Peso (%):30**	
Contenidos	**Criterios de Evaluación**	**Peso (%)**	**Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado**	**Peso (%)**	**Propuesta Tareas**	**UD**
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. -Terminología de la comunicación comercial. -Técnicas de venta. Publicidad. -El vendedor profesional: modelo	a)Se han analizado las diferentes tipologías de público. b)Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. c)Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. d)Se ha diferenciado entre información y publicidad.	10% 20% 10% 10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas Realización de supuestos prácticos	60 40 60 40 60 40 60	-Identificar tipos de vendedores, características y funciones. - Conocer las cualidades de un buen vendedor. -Conocer la terminología de la comunicación comercial. -Conocer las técnicas de venta y publicidad. -Conocer las relaciones entre clientes y vendedor. -Identificar las cualidades de los productos y servicios	2

de actuación. -Relaciones con los clientes. -Exposición de las cualidades de los productos y servicios.	e)Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	20%	Trabajos y tareas Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	40 60 40		
	f)Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	g)Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	h)Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		

Mapa de relaciones de elementos curriculares

Competencias profesionales, personales y sociales del módulo profesional de Atención al Cliente

1. Resultado de aprendizaje: 3 Informa al cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas. **Peso (%):30**

Contenidos	Criterios de Evaluación	Peso (%)	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado	Peso (%)	Propuesta Tareas	UD
-Atención personalizada. -Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. -Documentación de entrega del servicio o producto. -Fidelización de clientes. -Roles objetivos y relación cliente-profesional -El vendedor profesional. Modelo de actuación. Relación con el cliente -Objeciones de clientes y	a)Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos. b)Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a	10% 20%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40 60 40	-Identificar tipos de clientes y su relación con la prestación de servicio. - Conocer los distintos documentos de entrega del producto o servicio. -Conocer los roles, objetivos y relación con el cliente. -Conocer las técnicas del vendedor. -Conocer cómo identificar las necesidades y gustos del cliente. -Conocer la documentación	3

tratamiento. -Necesidades y gustos del cliente. Criterios de satisfacción de los mismos. -Documentación.	llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello. c)Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto. d)Se ha recogido la conformidad de cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado. e)Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal,	 10% 10% 10%	 Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	 60 40 60 40 60 40	necesaria. -Realizar supuestos prácticos.	

	elementos clave en la atención al cliente. f)Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente g)Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. h)Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	 20% 10% 10%	 Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	 60 40 60 40 60 40		

Mapa de relaciones de elementos curriculares

Competencias profesionales, personales y sociales del módulo profesional de Atención al Cliente

1. Resultado de aprendizaje: 4 Atiende reclamaciones de posibles clientes reconociendo el protocolo de actuación. — **Peso (%):20**

Contenidos	Criterios de Evaluación	Peso (%)	Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado	Peso (%)	Propuesta Tareas	UD
-Técnicas utilizadas en la actuación ante las reclamaciones. Legislación. -Alternativas reparadoras. -Elementos formales que contextualizan la reclamación. -Documentos necesarios en una reclamación.	a)Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.	20%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40	-Identificar las técnicas utilizadas ante reclamaciones. -Conocer la legislación respecto las reclamaciones. - Conocer los distintos documentos de reclamaciones. -Realizar supuestos prácticos	4
	b)Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		

	relación con las reclamaciones.			60		
	c)Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	20%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	40		
	d)Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	e)Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	20%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	f)Se ha compartido información con el equipo de trabajo	20%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		