



### Programación Didáctica del curso 2021/2022

**Departamento: Familia Profesional de ADMINISTRACIÓN**

Programación del módulo: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Ciclo Formativo: CFGM GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### 1. Marco normativo. Contextualización

**A nivel legislativo**, las normas que regulan el módulo son las siguientes:

- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía
- Real Decreto 1147/2011, que establece la ordenación general de la formación profesional
- Real Decreto 1631/2009 que establece las enseñanzas mínimas del Título de Técnico en Gestión Administrativa.
- Orden 21/02/2011 que establece las enseñanzas del Título de Técnico en Gestión Administrativa en Andalucía.
- Orden 29/9/2010 que regula la evaluación, de F.P. en Andalucía
- Decreto 327/2010, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los IES en Andalucía.
- Orden de 20/8/2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los IES.

En relación al **contexto del I.E.S. Núm. 1 Universidad Laboral**, el contexto es el siguiente:

##### 1 Datos de identificación

Nombre del Centro: I.E.S. Núm. 1 “Universidad Laboral”. 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](http://www.universidadlaboraldemalaga.es)

Blog de FP: <http://fpuniversidadlaboral.wordpress.com/>

Aula virtual Moodle: [www.equidadeducativa.es](http://www.equidadeducativa.es)

Aula virtual Chamilo: <http://www.unimalagaeduca.es/>

Blogs educativos: <http://www.unimalagablog.es/>

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 de igualdad de género en educación Permanentemente

Plan de Salud Laboral y P.R.L. Permanentemente

Plan de apertura de centros docentes Permanentemente

Planes de compensación educativa DESDE 01/09/2011 a 31/08/2022

Programa de centro bilingüe Inglés Permanentemente

Erasmus+ - TOUROPEAN DESDE 01/09/2019 a 31/08/2022

Erasmus+(FP) - Internacionalización de la FP - Erasmus+( FP) Grado superior DESDE 01/09/2020 a 31/05/2023

Erasmus+(FP) - SUSTAINABLE SALON: Habilidades futuras para una vida mejor en Salones Sostenibles a- Asociaciones Erasmus+(FP) Grado medio DESDE 01/09/2020 a 31/08/2023

Erasmus+ - GREEN FOR EUROPE, GREEN FOR FUTURE DESDE 01/09/2020 a 31/05/2022

Prácticum Máster Secundaria DESDE 01/09/2021 a 31/08/2022





Prácticum Grado Maestro	DESDE 01/09/2021 a 31/08/2022
Convivencia Escolar	DESDE 01/09/2021 a 31/08/2022
Red Andaluza Escuela: "Espacio de Paz"	DESDE 01/09/2021 a 31/08/2022
5 Programas para la innovación educativa	
Inicia desde 01/09/2021 a 31/08/2022	
Vivir y sentir el patrimonio	DESDE 01/09/2021 a 31/08/2022
AulaDJaque	DESDE 01/09/2021 a 31/08/2022
AulaDcine	DESDE 01/09/2021 a 31/08/2022
Proyecto STEAM: Investigación Aeroespacial aplicada al aula	DESDE 01/09/2021 a 31/08/2022
Proyecto STEAM: Robótica aplicada al aula	DESDE 01/09/2021 a 31/08/2022
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 m<sup>2</sup> (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 2021/2022 se ha habilitado una zona de Biblioteca (antiguo arcón) como aula.

#### 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 R.EE.MM).





En esta década de los 90, pasa a ser oficialmente Centro de Integración, convirtiéndose 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. Tiene autorizados 90 unidades, todas ellas grupos de docencia ordinarios de carácter presencial, correspondientes a las enseñanzas de ESO, Bachillerato y FP, tanto de grado medio, como superior, formación profesional básica y programas específicos de formación profesional básica y aula específica. En los que se distribuyen unos 2300 aprox alumnos y alumnas, contando con una plantilla de 193 profesores y profesoras (agrupados en 23 departamentos didácticos), 4 monitores de EE (PAEC), 3 intérpretes de Lengua de Signos (LSE), 2 auxiliares de conversación y un colectivo de 22 personas de Administración y Servicios (PAS). Desarrollándose toda la actividad docente en turno de mañana y tarde, desde las 8’15 a las 14’45 (ESO Y BACHILLERATO y FPB) Y 7:45 A 14:15 los Ciclos formativos medio y superior. El turno de tarde es de 15:15 a 21:30

#### 11 Oferta educativa. Enseñanzas y grupos

##### Enseñanza Secundaria Obligatoria

1º de E.S.O. 9 grupos

2º de E.S.O. 8 grupos

3º de E.S.O. 8 grupos

4º de E.S.O. 7 grupos

##### Bachillerato

1º y 2º de Bachillerato (Ciencias y Tecnología) 3 + 2,5 grupos

1º y 2º de Bachillerato (Humanidades y Ciencias Sociales) 4 + 3,5 grupos





1º y 2º de Bachillerato (Artes (Artes Plásticas, Diseño e Imagen)) 2 grupos

Aula Específica

FBO 15 años (Educación Especial Unidad Específica) 1 grupo

Formación Profesional Básica

1º y 2º F.P.B. (Agrojardinería y Composiciones Florales) 2 grupos

1º y 2º F.P.B. (Cocina y restauración) 2 grupos

1º y 2º de Programa Específico de FPB (Agrojardinería y composiciones Florales) 2 grupos

1º y 2º de Programa Específico de FPB (Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de piel) 2 grupos

1º y 2º de Programa Específico de FPB (Cocina y restauración) 2 grupos

Formación Profesional Grado Medio

1º y 2º F.P.I.G.M. Operaciones de Laboratorio 2+1 grupos

1º y 2º F.P.I.G.M. Gestión Administrativa 2 grupos

1º y 2º F.P.I.G.M. Jardinería y Floristería 2 grupos

1º y 2º F.P.I.G.M. Cocina y Gastronomía 2 + 1 grupos

Formación Profesional Grado Superior

1º y 2º F.P.I.G.S. (Administración y Finanzas) 2 grupos

1º y 2º F.P.I.G.S. (Gestión Forestal y del Medio Natural) 4 grupos

1º F.P.I.G.S. (Mediación Comunicativa) 4 grupos

1º y 2º F.P.E.G.S. (Prevención de Riesgos Profesionales) 2 grupos

1º F.P.I.G. S Acondicionamiento físico 1 grupo

1º F.P.I.G.S. (Educación y Control Ambiental) 1 grupo

1º y 2º F.P.I.G.S. (Laboratorio de Análisis y de Control de Calidad) 2 + 1 grupos

1º y 2º F.P.I.G.S. (Paisajismo y Medio rural) 2 grupos

1º y 2º F.P.I.G.S (Fabricación de Productos Farmacéuticos Biotecnológico y Afines) 2 grupos

1º y 2º F.P.I.G.S. Educación y Control ambiental 2 grupos

En el último nivel de la contextualización, hacemos referencia al **grupo-clase** en el que se imparte el módulo:





La presente programación se contextualiza tomando como referencia la evaluación inicial del alumnado, donde se observa un grupo de alumnos muy heterogéneo por edad (desde los 16 a los 36 años), aspiraciones y motivaciones. En general, el nivel es bajo.

El grupo de 1o GA está formado por 23 alumnos/as en total, 9 de ellos hombre y 14 mujeres. A fecha de entrega de esta programación han asistido a clase 22 de ellos y por tanto la presente valoración se realiza sobre estos alumnos (aunque se llevarán a cabo las pertinentes modificaciones en función de las nuevas incorporaciones). Estos alumnos proceden de la prueba de acceso a ciclos, de Bachillerato y de ESO.

Se intentará trabajar esta programación en su totalidad y al máximo nivel que permita el grupo, adaptándose a las peculiaridades que presenten los alumnos.

Impartimos el módulo en un aula que cuenta con pizarra, proyector y ordenador para el profesor, y cada alumno/a tiene un ordenador con conexión a internet.

Del análisis de la evaluación inicial se desprende que el nivel de conocimientos acerca de la materia es medio-bajo, aunque la capacidad de expresión, escritura y síntesis hace pensar que las posibilidades para alcanzar los objetivos del módulo, en general, son aceptables.

## 2. Organización del Departamento de coordinación didáctica

### 2.1. Las materias, módulos y, en su caso, ámbitos asignados al departamento.

0648 - RRHH y responsabilidad social corporativa

0651 - Comunicación y atención al cliente

0652 - Gestión de RRHH

0655 - Gestión logística y comercial

0653 - Gestión financiera

0439 - Empresa y Administración

0448 - Op. Aux. Gestión de Tesorería

0647 - Gestión de la documentación jurídica

0649 - Ofimática y procesos de la información

0440 - Tratamiento informático de la información

0441 - Técnica contable

0443 - Tratamiento de la documentación contable

0654 - Contabilidad y Fiscalidad

0650 - Proceso integral de la actividad comercial

0656 - Simulación empresarial





0442 - Operaciones administrativas de RRHH

0438 - Operaciones administrativas de compraventa

0446 - Empresa en el aula.

0437 - Comunicación empresarial y atención al cliente

2.2. Los miembros del departamento, con indicación de las materias, módulos y, en su caso, ámbitos, que imparten, y el grupo correspondiente

M<sup>a</sup> del Mar Campos García, que imparte clase en los módulos 0648, 0651, 0652 y 0655, correspondientes a los grupos 1AF y 2AF.

José Andrés Cobos Aranda, que imparte clase en los módulos 0653, 0439 y 0448, correspondientes a 1GA y 2GA.

Sandra Gómez Domínguez, que imparte clase en los módulos 0647, 0649 y 0440, correspondientes a los grupos 1AF y 2GA.

Ahmed Mohamed Salah, que imparte clase en los módulos 0441, 0443 y 0654, correspondientes a los grupos 1GA, 2 GA y 2AF.

Paloma Narvárez Montiel, que imparte clase en los módulos 0650, 0656 y 0442, correspondientes a los grupos 1AF, 2AF y 2GA.

Víctor Manuel Rudilla Martín, que imparte clase en los módulos 0438 y 0446, correspondientes a los grupos 1GA y 2GA.

2.3. las materias, módulos y ámbitos pertenecientes al departamento, que son impartidas por profesorado de otros departamentos

Alejandro Nieto Jiménez , del Departamento de Economía, que imparte clase en el módulo 0437, en el grupo 1GA.

### 3. Objetivos generales del ciclo formativo.

Los objetivos generales del módulo profesional representan los resultados, los logros esperados del alumnado como consecuencia del proceso formativo.

Los objetivos generales de un módulo profesional deben ser los indicados en las orientaciones pedagógicas del propio módulo. Estos objetivos pueden ampliarse con otros fijados a nivel de centro o departamento, los cuales deben estar relacionados con los resultados de aprendizaje y con las competencias profesionales, personales y sociales.

Los objetivos generales del título de Técnico en Gestión Administrativa y los resultados de aprendizaje están plasmados en la Orden 21 de febrero de 2011. Estos objetivos, respecto al módulo de COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE, son:

a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.





- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- ñ) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario

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

El módulo Comunicación Empresarial y Atención al Cliente es un módulo profesional que contribuye a la adquisición:

- a) Del título de Técnico en Gestión Administrativa
- b) De la competencia general de realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental
- c) De la cualificación profesional completa:
  - I. Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente. ADG307\_2
- d) De las unidades de competencia:
  - I. UC0975\_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.
  - II. UC0978\_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
- e) De los objetivos generales: a,b,d,e,f,ñ.
- f) De las competencias profesionales, personales y sociales: a,b,c,i,m,p,q,r

El módulo tiene una duración de 160 horas, con una distribución semanal de 5 horas. Dicho módulo se imparte durante el primer curso del citado ciclo formativo.

Desde una perspectiva interdisciplinar, el módulo profesional CEAC está relacionado con los demás módulos para poder obtener la cualificación profesional de Técnico en Gestión





Administrativa y poder ejercer la actividad en ocupaciones tales como: administrativo comercial o atención al cliente/usuario

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.

**R.A. 1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella (11 %) Competencias profesionales, personales y sociales: a,m,r**

Contenidos	Criterios evaluación, peso y proc. evaluación	Proced, técnicas e inst.. evaluación y peso	UD
1. La empresa y su organización. 2. La información en la empresa. 3. El proceso de comunicación. 4. La comunicación en la empresa. 5. La eficacia de la comunicación.	a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas. 1,1 % PE, TI b) Se ha distinguido entre comunicación e información 1,1 % PE, TI c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación. 1,1 % PE, TI d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación. 1,1 % PE, TI e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje. 1,1 % PE, TI f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa 1,1 % PE, TI g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional. 1,1 % PE, TI h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa. 1,1 % PE, TI l) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado	Pruebas escritas 80 % Trabajo individual Classroom 20 %	1





	para cada situación 1,1 % PE, TI		
<b>R.A. 2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbre socio profesionales habituales en la empresa. (22 %) Competencias profesionales, personales y sociales: a,b,m,p,r</b>			
Contenidos	Criterios evaluación, peso y proc. evaluación	Proced, técnicas e inst.. evaluación y peso	UD
1. La comunicación presencial: elementos y situaciones. 2. Técnicas de comunicación presencial. 3. La comunicación no verbal. 4. Las costumbres socioculturales y los usos empresariales. 5. Los criterios de calidad en la comunicación presencial. 6. El proceso de comunicación telefónica. 7. Los equipos y medios más habituales en las comunicaciones telefónicas. 8. Los protocolos de tratamiento. 9. Los usos habituales del teléfono en la empresa. 10. Los modelos básicos de comunicación telefónica: 11. Barreras y dificultades. 12. La seguridad,	a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal. 2,2 % PE, TI b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. 2,2 % PE, TI c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales. 2,2 % PE, TI d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte. 2,2 % PE, TI e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión. 2,2 % PE, TI f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores. 2,2 % PE, TI g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado. 2,2 % PE, TI h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso. 2,2 % PE, TI	Pruebas escritas 80 % Trabajo individual Classroom 20 %	<b>2,3</b>





registro y confidencialidad de las llamadas telefónicas.	<p>i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad. 2,2 % PE, TI</p> <p>j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias. 2,2 % PE, TI</p>		
--	---	--	--

**R.A. 3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública. (22 %) Competencias profesionales, personales y sociales: a,b,m,p,r**

Contenidos	Criterios evaluación, peso y proc. evaluación	Proced, técnicas e inst.. evaluación y peso	UD
<p>1. Los elementos de la comunicación escrita.</p> <p>2. La redacción de escritos.</p> <p>3. Documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.</p> <p>4. Los soportes para elaborar y transmitir documentos.</p> <p>5. Los canales de transmisión de documentos.</p> <p>6. Herramientas de búsqueda de información.</p> <p>7. Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos.</p> <p>8. La circulación de la</p>	<p>a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros. 2% PE</p> <p>b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares. 2% PE</p> <p>c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad. 2% PE</p> <p>d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo. 2% PE</p> <p>e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad. 2% PE</p> <p>f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida. 2% TI</p> <p>g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de</p>	<p>Pruebas escritas 80 %</p> <p>Trabajo individual Classroom 20 %</p>	<b>4,5</b>





<p>correspondencia en entidades privadas y públicas. 9. Los servicios de correspondencia y paquetería. 10. Los medios telemáticos: funciones y procedimientos. 11. Las normas de seguridad y confidencialidad de la correspondencia.</p>	<p>información para elaborar la documentación. 2% PE h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición. 2% TI i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional. 2% PE j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas. 2% PE k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). 2% PE</p>		
--	---	--	--

**R.A. 4. Archivo información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos. (11 %) Competencias profesionales, personales y sociales: c,m,p,r**

Contenidos	Criterios evaluación, peso y proc. evaluación	Proced, técnicas e inst.. evaluación y peso	UD
<p>1. El archivo: concepto y finalidad. 2. Tipos de archivos empresariales. 3. Sistemas de clasificación de documentos. 4. Archivo de documentos en formato papel. 5. Archivo informático de datos. 6. Soportes y</p>	<p>a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen. 1,1 % PE b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones 1,1 % PE c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la</p>	<p>Pruebas escritas 90 % Trabajos individuales 10 %</p>	<p><b>6</b></p>





<p>materiales de archivo. 7. La protección de la información: la LOPD</p>	<p>información a almacenar. 1,1 % PE d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones. 1,1 % PE e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos. 1,1 % PE f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital. 1,1 % PE g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico). 1,1 % PE h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él. 1,1 % PE i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas. 1,1 % PE j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). 1,1 % TI</p>		
---	--	--	--

**R.A. 5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación. (11 %) Competencias profesionales, personales y sociales: c,m,p**

Contenidos	Criterios evaluación, peso y proc. evaluación	Instrumentos de evaluación y peso	UD
<p>1. El cliente y su importancia para la empresa. 2.Las</p>	<p>a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de</p>	<p>Pruebas escritas 90 % Trabajo individual Classroom 10 %</p>	<p><b>8</b></p>





<p>motivaciones del cliente y el proceso de compra. 3.Elementos de la atención al cliente. 4.El departamento de atención al cliente. 5.Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente. 6.Satisfacción y calidad. 7.Evaluación del servicio y fidelización del cliente.</p>	<p>atención/asesoramiento al mismo. 1,22 % TI b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación. 1,22 % PE c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente. 1,22 % PE d) Se ha identificado el comportamiento del cliente. 1,22 % PE e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente. 1,22 % PE f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. 1,22 % PE g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. 1,22 % PE h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. 1,22 % PE i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo. 1,22 % PE</p>		
--	---	--	--

**R.A. 6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo. (6 %) Competencias profesionales, personales y sociales: c,m,p**

Contenidos	Criterios evaluación, peso y proc. evaluación	Instrumentos de evaluación y peso	UD
1.El departamento de	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al	Pruebas escritas 80 % Tr. individual Classroom 20 %	<b>10</b>





<p>atención al cliente. 2.Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación. 3.Elementos de una queja o reclamación. 4. Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones. 5.El consumidor. 6.Instituciones de consumo. 7.Normativa en materia de consumo: 8.Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias. 9.Tramitación y gestión.</p>	<p>cliente en empresas. 0,6 % PE b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. 0,6 % PE c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación. 0,6 % PE d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. 0,6 % PE e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.0,6 % PE f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. 0,6 % TI g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación. 0,6 % TI h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor. 0,6 % PE i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo. 0,6 % PE j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación. 0,6 % PE</p>		
--	---	--	--

**R.A. 7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing (11%) Competencias profesionales, personales y sociales: a,b,m**

Contenidos	Criterios evaluación, peso y proc. evaluación	Instrumentos de evaluación y peso	UD
<p>1.El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la</p>	<p>a) Se ha identificado el concepto de marketing. 1,57 % PE b) Se han reconocido las funciones principales del marketing. 1,57 % PE c) Se ha valorado la importancia del</p>	<p>Pruebas escritas 85 % Trabajo individual Classroom 15 %</p>	<p><b>7</b></p>





<p>empresa. 2 Naturaleza y alcance del marketing. 3 Políticas de comunicación. 4 La publicidad: Concepto, principios y objetivos. 5 Las relaciones públicas. 6 La Responsabilidad Social Corporativa.</p>	<p>departamento de marketing. 1,57 % PE d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing. 1,57 % PE e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa. 1,57 % PE f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa. 1,57 % PE g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing. 1,57 % PE</p>		
---	---	--	--

**R.A. 8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos (6%) Competencias profesionales, personales y sociales: a,b,m**

Contenidos	Criterios evaluación, peso y proc. evaluación	Instrumentos de evaluación y peso	UD
<p>1.La valoración de la atención recibida. 2.Los elementos de la reclamación. 3.La gestión de reclamaciones. 4.El consumidor y su protección. 5.Instituciones y organismos de consumo. 6.El proceso de resolución de una reclamación ante la Administración.</p>	<p>a)Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente. 0,6 % PE b)Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.0,6 % PE c)Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.0,6 % PE d)Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.0,6 % PE e)Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.0,6 % PE f)Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.0,6 % PE g)Se ha explicado el significado e importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.0,6 % PE</p>	<p>Pruebas escritas 90 % Trabajo individual Classroom 10 %</p>	<p><b>9</b></p>





	<p>h) Se han definido las variables constitutivas del servicio posventa y su relación con la fidelización del cliente. 0,6 % PE</p> <p>i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio postventa. 0,6 % TI</p> <p>j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa, así como sus fases y herramientas. 0,6 % PE</p>		
<b>6. Competencias profesionales, personales y sociales</b>			
<p>Las competencias profesionales personales y sociales del módulo, establecidas en la Orden 21 de febrero de 2011, son las siguientes:</p> <p>a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.</p> <p>b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.</p> <p>c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa</p> <p>i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución</p> <p>m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.</p> <p>p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia. q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.</p> <p>r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.</p>			
<b>7. Distribución temporal de contenidos</b>			
<p>Las unidades didácticas, que se corresponden con los contenidos, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación señalados en el mapa de relaciones curriculares del punto 5, son las siguientes.</p>			





Unidad didáctica	Trimestre en el que se imparte
1. La comunicación. Técnicas de comunicación empresarial	Primer trimestre
2. La comunicación oral en la empresa	Primer trimestre
3. La comunicación oral no presencial en la empresa	Primer trimestre
4. La comunicación escrita en la empresa	Segundo trimestre
5. Documentos escritos en la comunicación empresarial	Segundo trimestre
6. Correspondencia y archivo de la información	Segundo trimestre
7. El marketing en la actividad comercial y políticas de comunicación	Segundo trimestre
8. Tipología de clientes y sus necesidades	Tercer trimestre
9. La calidad en el servicio de atención al cliente	Tercer trimestre
10. La protección del consumidor. Comunicación asertiva	Tercer trimestre
<b>8. Elementos transversales (forma en que se incorporan los contenidos de carácter transversal al currículo).</b>	
De acuerdo con el apartado c) del Proyecto Educativo de Centro se incluirán en el desarrollo diario de las clases los contenidos de carácter transversal siguientes:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• La educación moral y cívica.</li><li>• La educación del consumidor.</li><li>• La educación para la convivencia.</li><li>• La educación para la igualdad de género y la social.</li></ul>	





- La educación ambiental y del consumidor.
- La defensa de la cultura andaluza.

Todos estos elementos transversales son inherentes al contenido del módulo, pues la comunicación, la forma de expresarnos y de relacionarnos con los demás y de reconocer la cultura de la que formamos parte son una núcleo central de la metodología que se emplea a diario en el aula.

## 9. Metodología

Será activa, favoreciendo que el alumno/a sea, de alguna manera, protagonista de su propio aprendizaje. Además, los contenidos de lo aprendido deben resultar “funcionales”, se trata de utilizarlos en circunstancias reales de la vida cotidiana.

La metodología que se propone es la siguiente:

1. Presentación del módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente, explicando sus características, los contenidos, los resultados del aprendizaje que deben adquirir los alumnos/as y la metodología y criterios de evaluación que se van a aplicar.
2. Al inicio de cada unidad de trabajo, se hará una introducción a la misma, que muestren los conocimientos y aptitudes previos del alumno/a y del grupo, comentando entre todos/as los resultados, para detectar las ideas preconcebidas y de despertar un interés hacia el tema.
3. Posteriormente se pasará a explicar los contenidos conceptuales intercalando actividades de apoyo como pueden ser comentarios de textos o resoluciones de casos prácticos, así como la proyección de videos y/o películas que ayuden a asimilar mejor los contenidos tratados.
4. Al finalizar cada unidad de trabajo, se propondrá a los alumnos la resolución de actividades de enseñanza-aprendizaje, que faciliten la mejor comprensión del tema propuesto, así como debates, discusiones, aplicaciones prácticas, presentaciones, etc., para vencer la timidez o el miedo al ridículo.

Se fomentará la lectura de artículos de la actualidad económica, relacionados con el tema propuesto.

Las explicaciones del profesor, el debate abierto en la clase, la discusión razonada entre el alumnado, la realización de actividades relacionadas directamente con las diferentes situaciones reales que se dan o que puedan originarse en el mundo empresarial tanto público como privado así como en la vida real misma, van a constituir en conjunto el sistema de aprendizaje para esta materia, que como su nombre indica, va a estar orientada a alcanzar los objetivos generales del ciclo y las competencias asignadas a este módulo.





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

Las actividades didácticas permiten desarrollar las diferentes estrategias didácticas propuestas. La metodología didáctica vendrá determinada por el tipo de actividades desarrolladas y su secuencia a lo largo del proceso de enseñanza aprendizaje. Con respecto a esta última, se distinguen tres momentos o fases diferenciadas. En primer lugar, las actividades de iniciación, orientadas a explicar las concepciones del alumnado y a propiciar la motivación por el tema objeto de estudio. A continuación, las actividades de desarrollo, orientadas a la construcción del aprendizaje significativo de los contenidos que estructuran el tema, y por último, las actividades finales que tendrán por objeto la elaboración de síntesis y la evaluación sumativa de la unidad.

Las actividades de enseñanza aprendizaje que deben realizar los alumnos aparecen recogidas en cada unidad didáctica del libro de texto.

El aprendizaje debe basarse en el saber hacer y está organizado en torno a unos ejercicios y supuestos prácticos a lo largo de todo el curso.

La metodología didáctica de la formación profesional específica favorece en el alumnado la capacidad de autoaprendizaje y el trabajo en equipo.

Se recomienda enfrentar a los alumnos y alumnas con la simulación de casos prácticos sobre procesos de trabajo lo más cercano posible a la realidad económica, con un grado creciente de dificultad.

Se debe fomentar en todo momento la participación activa del alumnado mediante la realización de trabajos de investigación, participación en debates, expresión de las propias opiniones.

Se propone una metodología basada en breves exposiciones teóricas acerca de técnicas y procedimientos fundamentales, seguidas de supuestos prácticos. Se pretende que los alumnos y alumnas sean capaces de utilizar las herramientas de consulta y aprendizaje necesarias.

En este sentido, el alumno y la alumna deben acostumbrarse a obtener información de distintos manuales de referencia y medios de comunicación y a realizar trabajos de campo.

Se seguirá una metodología activa y participativa, que facilite la interacción, fomente la responsabilidad sobre el aprendizaje, asegure la motivación, favorezca la modificación o adquisición de nuevas actitudes, posibilite el desarrollo de habilidades y potencie la evaluación como un proceso de retroalimentación continua.





### 11. Materiales y recursos didácticos

Se seguirá el libro de texto de la editorial MacMillan, que ofrece al alumnado un acceso a su versión digital y la realización de múltiples actividades.

El desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje del módulo requiere de la disposición de los siguientes materiales y recursos didácticos:

- Ordenadores situados en el aula
- Biblioteca del centro.
- Relaciones con las empresas privadas e instituciones y asociaciones privadas y públicas del entorno.
- Equipos, máquinas, mobiliario y aparatos
- Mobiliario de mesas de lectura, sillas anatómicas, armarios y ficheros metálicos y armario para audiovisuales.
- Equipos informáticos.
- Proyector
- Fotocopiadoras del Centro
- Pizarra blanca y rotuladores adecuados
- Programas informáticos básicos de usuario.
- Se trabajarán la proyección de películas, ejercicios interactivos y páginas web específicas, además de diferentes recursos audiovisuales en función de la materia a analizar:
- Para la parte de Atención al cliente: web de OCU, FACUA, OMIC, etc. También se visualizarán vídeos de atención telefónica, etc.
- Para la parte de Comunicación empresarial: visualización de vídeos de comunicación verbal y no verbal, programas informáticos de usuario (para redactar cartas comerciales, instancias, etc.).

### 12. Los procedimientos, instrumentos y criterios de calificación

#### 12.1. Procedimientos e instrumentos 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





<p>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.</p>	
<p>– Ejercicios y prácticas realizadas en clase (trabajos individuales) y enviados a través de Classroom (Ref. 11) 20 %</p>	
<p>12.1.2. <b>Procedimientos e instrumentos de la Dimensión “pruebas programadas”.</b> 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.</p>	
<p>– Pruebas escritas (Ref. 24) 80 %</p>	
<p>12.2. Criterios de calificación.</p>	
<p>12.2.1. Criterios de calificación final (Por Resultados de Aprendizajes o por trimestres)</p>	
<p>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).</p>	
X	Media aritmética (1er trimestre 33'3%, 2º trimestre 33'3 y 3er trimestre 33'3%)
	Media ponderada (1er trimestre __%, 2º trimestre __% y 3er trimestre __%)
	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:

Instrumento de calificación:
Prueba escrita 80 %
Trabajos individuales 20 %

### 12.2.3. Criterios de calificación de los procesos de recuperación trimestrales

- a) 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).
- b) 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.
- c) Las medidas establecidas, tanto para el caso de la recuperación (programas de refuerzo), como para la mejora de las calificaciones (programa de profundización) 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).

Dentro de este programa, tanto aquellos alumnos que tengan un ritmo más acelerado de aprendizaje como aquéllos que tengan dificultades de aprendizaje que no hayan superado el módulo en evaluación parcial tendrán la obligación de asistir a clases y continuar con las actividades que se realicen hasta la fecha de fiscalización del régimen ordinario de clase y realizarán una prueba en la evaluación final sobre los contenidos de la presente programación, teniendo que entregar aquellas actividades que no hayan realizado de forma satisfactoria a lo largo del curso. En cualquier caso, para aquellos alumnos con NEAE se hará uso de las adaptaciones no significativas mencionadas en el apartado anterior, si fueran necesarias.





Las clases del periodo de recuperación de aprendizajes no adquiridos estarán enfocadas prioritariamente al alumnado que tenga el módulo no superado mediante evaluación parcial y se desarrollarán de la siguiente forma. La clase comenzará con un breve repaso de los contenidos que se verá seguido de un periodo en el que los alumnos podrán plantear sus dudas al grupo, dudas que en última instancia resolverá el profesor. A continuación se propondrán ejercicios relativos a la unidad de contenido para reforzarlos o ampliarlos. Si quedase tiempo se dedicaría a realizar las tareas propuestas y a resolver las dudas que relacionadas con ellas pudieran surgir.

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

El alumnado que desee participar en el Programa de Mejora de las Competencias tendrá obligación de asistir a clases y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase.

A este alumnado se le plantearán tareas que se plantearán en función del grado de adquisición de los objetivos propios del módulo. Estas tareas supondrán la realización de un número adicional de ejercicios y supuestos prácticos, incluso una prueba objetiva con un planteamiento más laborioso que el realizado a lo largo del curso y que les permita desarrollar sus capacidades investigadoras y de razonamiento (actividades de pro-acción).

#### 13. Medidas de atención a la diversidad

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

De acuerdo con lo dispuesto para la atención a la diversidad y la organización de las actividades de refuerzo y recuperación en los apartados f) y g) del proyecto educativo del IES Universidad Laboral de Málaga:

“Para no limitar el aprendizaje del alumnado se programarán actividades o trabajos de ampliación para los alumnos más aventajados y de refuerzo para aquellos que deban recuperar conceptos que no dominan. También se facilitará al alumno que no supere la evaluación del módulo la recuperación del mismo, con actividades complementarias y nuevas pruebas orales o escritas, para que pueda demostrar que ha adquirido los resultados de aprendizaje y los objetivos programados.”

De acuerdo con lo establecido en el art. 2.5.e) de la O. de 29/9/2010 en la que se regula la evaluación de la formación profesional en Andalucía:

“e) La adecuación de las actividades formativas, los criterios y los procedimientos de evaluación cuando el ciclo formativo vaya a ser cursado por alumnado con algún tipo de discapacidad, deben garantizar el acceso a las pruebas de evaluación. Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título”.





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

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 (programas de refuerzo), como para la mejora de las calificaciones (programa de profundización) están descritas en el apartado “Atención a la diversidad”, y tienen su reflejo en los instrumentos de evaluación propuestos.

X	Propuesta de Actividades, y/o	Peso:10 %	Período: Primeras dos semanas del siguiente semestre
X	Prueba global	Peso:90 %	Fecha: Segunda semana de enero (1T) segunda semana de abril (2T) y segunda semana de junio (3T)

**Nota:** marcar lo que proceda: propuesta de actividades, actividades y prueba global, o prueba global.

– **Concreción de las actividades de recuperación:**

- Realización de ejercicios y actividades relacionadas con los resultados de aprendizaje no superados. Se publicarán en Classroom.

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

Dentro de este programa, tanto aquellos alumnos que tengan un ritmo más acelerado de aprendizaje como aquéllos que tengan dificultades de aprendizaje que no hayan superado el módulo en evaluación parcial tendrán la obligación de asistir a clases y continuar con las actividades que se realicen hasta la fecha de fiscalización del régimen ordinario de clase y realizarán una prueba en la evaluación final sobre los contenidos de la presente programación, teniendo que entregar aquellas actividades que no hayan realizado de forma satisfactoria a lo largo del curso. En cualquier caso, para aquellos alumnos con NEAE se hará uso de las adaptaciones no significativas mencionadas en el apartado anterior, si fueran necesarias.

Las clases del periodo de recuperación de aprendizajes no adquiridos estarán enfocadas prioritariamente al alumnado que tenga el módulo no superado mediante evaluación parcial y se desarrollarán de la siguiente forma. La clase comenzará con un breve repaso de los contenidos que se verá seguido de un periodo en el que los alumnos podrán plantear sus dudas al grupo, dudas que en última instancia resolverá el profesor. A continuación se propondrán ejercicios relativos a la unidad de contenido para reforzarlos o ampliarlos. Si quedase tiempo se dedicaría





a realizar las tareas propuestas y a resolver las dudas que relacionadas con ellas pudieran surgir.

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

El alumnado que desee participar en el Programa de Mejora de las Competencias tendrá obligación de asistir a clases y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase.

A este alumnado se le plantearán tareas que se plantearán en función del grado de adquisición de los objetivos propios del módulo. Estas tareas supondrán la realización de un número adicional de ejercicios y supuestos prácticos, incluso una prueba objetiva con un planteamiento más laborioso que el realizado a lo largo del curso y que les permita desarrollar sus capacidades investigadoras y de razonamiento (actividades de pro-acción).

## 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).

	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.
	Aplicaciones vinculadas a la plataforma G. Suite del Centro, con correo “unilabma”, tales como: “Classroom”, Drive, Meet, etc.
	A través del teléfono móvil del alumno y/o familiar (con comunicación previa y autorización parental)
	Otras (especificar):

#### 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).

	Envío al domicilio del alumno/a de actividades de enseñanza y aprendizaje en papel a través de la oficina virtual de Correos, mediante archivo “pdf” enviado a la Secretaría del centro para su gestión postal.
	Otras (especificar):





15. Utilización de videoconferencias en el desarrollo de la actividad lectiva ordinaria y/o de recuperación y ordinaria no presencial (en su caso).

- El número de sesiones lectivas semanales de videoconferencias programadas serán:
- Desarrollándose:

A través de la aplicación MEET vinculadas a la plataforma G. Suite del Centro, con correo “unilabma” (se recomienda).

