



**I.E.S. Núm. 1 "Universidad Laboral"**  
**Málaga**  
Departamento de Orientación



**Junta de Andalucía**  
Consejería de Educación y Deporte

# Programación didáctica de Atención al Cliente

**1º PEFPB Arreglos y reparación de artículos textiles y de piel**

María del Carmen Raigón Borrego

Curso 2021-2022





## Programación Didáctica del curso 2021/22

**Departamento: Orientación**

Programación del módulo: Atención al cliente

Ciclo Formativo: PEFPB Arreglos y Reparación de Artículos Textiles y de Piel

1. Marco normativo. Contextualización

### 1. MARCO NORMATIVO

**La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación**, dispone en su artículo 39.6 que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

**La Ley 17/2007, de 10 de diciembre**, de Educación de Andalucía, constituye el marco normativo autonómico en el que se insertan todas las enseñanzas del sistema educativo de Andalucía, entre ellas la formación profesional, a la que dedica el capítulo V del título II. Igualmente, establece en su artículo 68.4 que la Consejería competente en materia de educación promoverá las medidas



oportunas para adecuar la oferta pública de formación profesional a las necesidades del tejido productivo andaluz.

**La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre**, para la mejora de la calidad educativa, crea en su modificación de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, los ciclos formativos de Formación Profesional Básica dentro de la formación profesional del sistema educativo, como medida para facilitar la permanencia del alumnado en el sistema educativo y ofrecerle mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional.

**En el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en su disposición final tercera establece que los ciclos formativos de Formación Profesional Básica sustituirán progresivamente a los Programas de Cualificación Profesional Inicial.

**El Decreto 135/2016, de 26 de julio**, regula, de conformidad con la normativa básica, las enseñanzas de Formación Profesional Básica en la Comunidad Autónoma de Andalucía, estableciendo sus características y el marco que permitirá su regulación específica. Del mismo



modo, este Decreto crea, además, programas formativos de Formación Profesional Básica destinados a alumnado y colectivos con necesidades específicas de formación y cualificación.

**Orden 8 de noviembre de 2016** por el que se regula las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

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

En este marco nos gustaría situar nuestra intervención educativa.

Desde un punto de vista curricular contamos con el principio de autonomía pedagógica y organizativa de los centros, que favorece un reparto de responsabilidades entre Administración Educativa, centros y docentes. Además nuestro currículo se caracteriza por ser abierto y flexible,



adaptándose a las características de los centros y alumnado. Partiendo de estas premisas contamos con diferentes niveles de concreción curricular.

El primer nivel, denominado Currículo Oficial, recoge un conjunto de orientaciones comunes y adaptables y será elaborado por la Administración Educativa.

La Consejería competente en materia de educación establecerá, mediante Orden, los currículos de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica de los títulos que se imparten en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Los ciclos formativos de Formación Profesional Básica incluirán en su currículo la formación para la adquisición de competencias profesionales, personales y sociales y de aprendizaje permanente.

Sin perjuicio del tratamiento transversal de la prevención de riesgos laborales, en cada uno de los títulos de Formación Profesional Básica se contemplará una unidad formativa de Prevención, no evaluable, dependiente, a efectos de ordenación académica, de un módulo profesional asociado a unidades de competencia del segundo año.

En segundo lugar, contamos con el Proyecto de Centro, el cual incluye el Proyecto Curricular para cada una de las enseñanzas impartidas en el centro y en el que se concreta lo establecido en el Currículo Oficial, en función de las características del centro y partiendo de las finalidades educativas.

Tomando como referencia lo establecido en dicho Proyecto Curricular, cada Departamento



Didáctico elabora sus Programaciones Didácticas, las cuáles se integran cada curso escolar en el Plan Anual de Centro y serán evaluadas a través de la Memoria Final de curso. No podemos olvidar que incluyen el conjunto de Unidades Didácticas. Además, para atender a la diversidad, partiendo de las programaciones elaboradas por el profesorado contamos con las adaptaciones curriculares, consideradas por algunos autores como otro nivel de concreción curricular.

### 1.1. Contextualización

#### 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](mailto: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**

- Iniciados desde 01/09/2021 a 31/08/2022
- Vivir y sentir el patrimonio DESDE 01/09/2021 a 31/08/2022
- Aula DJaque DESDE 01/09/2021 a 31/08/2022
- Aula Dcine 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 aula (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 los 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

#### **1.1.2.- PEFPB. Alumnado al que van dirigidos.**



Los Programas Específicos de Formación Profesional Básica 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 Básica ordinario.
- Cuentan con un desfase curricular que hace inviable la obtención del Título Profesional 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 1ºPEFPB en Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y Piel un total de 8 alumnos/as.

De ellos, se han incorporado al curso siete, tres, repiten curso, cuatro, vienen de otros centros y estaban cursando la ESO el pasado curso 2020/21 y uno, viene de un centro específico.

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.

Un alumno y una alumna presentan trastornos del espectro autista (TEA)

Tres alumnas presentan síndrome de down con discapacidad de leve a moderada.

Otro alumno, discapacidad moderada y motora, y un último alumno, discapacidad moderada.

En el grupo no se detectan problemas graves de conducta. Excepto un alumno, el resto posee un nivel muy bajo, incluso una alumna, carece de nociones de lectoescritura. Por lo tanto, trabajan con apoyo y bajo supervisión. Es un grupo con buen ambiente de trabajo, colaborador tanto entre ellos, como con el profesorado.

## 2. Organización del Departamento de coordinación didáctica

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

El departamento de Orientación tiene asignadas las siguientes materias y módulos:

- 2º PMAR: Ámbito Socio-lingüístico y Ámbito Científico-matemático.
- 3º PMAR: Ámbito Socio-lingüístico y Ámbito Científico-matemático.
- 1º ESO: Iniciación a la LSE



- 2º ESO: Iniciación a la LSE
- 1º FPB Cocina y restauración:  
Ciencias Aplicadas, Comunicación y Sociedad I e Inglés.
- 1º FPB Agrojardinería y composiciones florales:  
Ciencias Aplicadas I, Comunicación y Sociedad I e Inglés.
- 1º PEFPB Cocina y restauración:  
Ciencias Aplicadas, Comunicación y Sociedad I e Inglés.
- 1º PEFPB Agrojardinería y composiciones florales:  
Ciencias Aplicadas I, Comunicación y Sociedad I e Inglés.
- 1º PEFPB Arreglos y reparación de artículos textiles y de piel:  
Ciencias Aplicadas I, Comunicación y Sociedad I e Inglés.  
3091. Reparación de artículos de marroquinería y elaboración de pequeños artículos de piel  
3092. Reparación de calzado y actividades complementarias  
3077. Materiales y productos textiles  
3005. Atención al cliente
- 2º PEFPB Arreglos y reparación de artículos textiles y de piel:  
3095. Arreglos y adaptaciones de prendas de vestir y ropa de hogar.  
3101. Confección de artículos textiles para decoración  
Unidad formativa de prevención
- Educación compensatoria  
2º ESO E Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)  
3º ESO H Desdoblamiento de Computación y Robótica, alumnado con NEAE (3h.)  
3º ESO H Refuerzo bip. de Física y Química, alumnado con NEAE (1h.)



- 3º ESO A Desdoblamiento de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 4º ESO C Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (4h.)
- 1º FPB Cocina. Refuerzo bip. de Ciencias aplicadas, alumnado NEAE (2h.)
- 1º ESO B+C Desdoblamiento Inglés, alumnado NEAE (4h)
- 1º ESO D+E Desdoblamiento Inglés, alumnado NEAE (4h)
- 1º ESO F+G Desdoblamiento Inglés, alumnado NEAE (4h)
- 4º ESO C Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)
- 2º ESO E Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)
- Programa Educativo de Excelencia Deportiva Andaluza. (EDA)
  - 2º BSB Desdoblamiento de Historia de España
  - 1º BSA Desdoblamiento de Física y QuímicaEl resto de su horario lectivo a refuerzo al alumnado de alto rendimiento deportivo.

D<sup>a</sup>. María Jesús Rey Pérez (Aula Específica) (21h.)

D<sup>a</sup>. Julia Rodríguez Pérez (Orientadora)

D<sup>a</sup>. Inmaculada Arroyo Lanzas (Orientadora)

D<sup>a</sup>. Ana Virginia Pérez de la Torre (Orientadora)

D. Diego Lobato Doblas (Educación Compensatoria):

- 2º ESO E Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 3º ESO H Desdoblamiento de Computación y Robótica, alumnado con NEAE (3h.)
- 3º ESO H Refuerzo bip. de Física y Química, alumnado con NEAE (1h.)
- 3º ESO A Desdoblamiento de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 4º ESO C Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (4h.)



1º FPB Cocina. Refuerzo bip. de Ciencias aplicadas, alumnado NEAE (2h.)

D<sup>a</sup>. Nuria Mayor Azorín (Educación Compensatoria):

1º ESO B+C Desdoblamiento Inglés, alumnado NEAE (4h)

1º ESO D+E Desdoblamiento Inglés, alumnado NEAE (4h)

1º ESO F+G Desdoblamiento Inglés, alumnado NEAE (4h)

4º ESO C Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)

2º ESO E Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)

D<sup>a</sup>. Milagros López Bravo (Déficit Auditivo):

1º ESO A Biología y Geología (3h.)

1º ESO A Refuerzo bip. de Biología, alumnado sordo (1h.)

2º ESO G Refuerzo bip. de Física y Química, alumnado sordo (2h.)

2º ESO G Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado sordo (2h.)

2º ESO G Refuerzo bip. de Tecnología, alumnado sordo (3h.)

2º BSA Refuerzo bip. de Matemáticas aplicadas a las CCSS, alumnado sordo (2h.)

2º FPB Cocina. Refuerzo bip. de Ciencias aplicadas, alumnado NEAE (3h.)

2º FPB Jardinería. Refuerzo bip. de Ciencias aplicadas, alumnado sordo (2h.)

1º FPB Jardinería. 1º ESO D Refuerzo bip. de Biología, alumnado sordo (3h.)

D<sup>a</sup>. Berta Martín Riaza

1º ESO A+H Iniciación a LSE (2h.)

1º ESO B+C Iniciación a LSE (2h.)

1º ESO A. Desdoblamiento Inglés, alumnado sordo (3h)

2º ESO C+D+G Desdoblamiento Inglés, alumnado con NEAE (3h)

2º ESO G Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado sordo (3h.)

2º ESO F Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)

1º FPB Jardinería Refuerzo bip. de inglés, alumnado sordo (1h.)

1º PEFPB Jardinería Refuerzo bip. de inglés, alumnado sordo (1h.)



D<sup>a</sup>. Nona Medina Naranjo (Déficit Auditivo):

- 1º ESO H Desdoblamiento Inglés alumnado con NEAE (4h)
- 4º ESO G Desdoblamiento Inglés, alumnado con NEAE (4h)
- 1º Bac Inglés I (3h.)
- 2º BSA Refuerzo bip. de Historia de España, alumnado sordo (2h.)
- 2º BSA Desdoblamiento Inglés, alumnado con NEAE (3h)
- 1º CF Administración y Gestión. Desdoblamiento Inglés, alumnado con NEAE (3h)

D<sup>a</sup>. Ángela Guiomar Prado Hidalgo (Déficit Auditivo):

- 1º ESO A Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (3h.)
- 1º ESO A Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado sordo (4h.)
- 1º ESO D Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado sordo (3h.)
- 1º ESO H Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 1º ESO H Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)
- 1º ESO F+G Iniciación a LSE (2h.)
- 2º PEFPB Jardinería Refuerzo bip. de Comunicación y Sociedad, alumnado sordo (2h.)

D. ¿? (Déficit Auditivo):

- 1º ESO A Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado sordo (3h.)
- 1º ESO F Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado sordo (3h.)
- 1º ESO H Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado sordo (3h.)
- 3º ESO H Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado sordo (4h.)
- 4º ESO G Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado sordo (3h.)
- 1º PEFPB Jardinería Refuerzo bip. de Ciencias Aplicadas, alumnado sordo (2h.)

D<sup>a</sup>. Olga Peral Arpa (Déficit Auditivo):

- 1º ESO F Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)
- 2º ESO F Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)



- 2º ESO G Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (2h.)
- 4º ESO F Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)
- 2º BSA Refuerzo bip. de Economía de la Empresa, alumnado sordo (2h.)
- 1º FPB Jardinería Refuerzo bip. de Comunicación y Sociedad, alumnado sordo (2h.)
- 1º FPB Jardinería Refuerzo bip. de Ciencias Aplicadas, alumnado sordo (2h.)
- 1º PEFPB Jardinería Refuerzo bip. de Comunicación y Sociedad, alumnado sordo (3h.)

D<sup>a</sup>. Nazaret Alabanda Pizarro (Pedagogía Terapéutica):

- 1º ESO F Refuerzo bip. de Biología, alumnado con NEAE (1h.)
- 1º ESO F Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 2º ESO C Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 2º ESO C Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)
- 2º ESO D Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 2º ESO D Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)
- 3º ESO A Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 3º ESO A Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)
- 4º ESO F Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 4º ESO F Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)

D. José Anastasio Jimena Martín (Pedagogía Terapéutica):

- 1º ESO D Refuerzo bip. de Biología, alumnado con NEAE (1h.)
- 1º ESO D Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 1º ESO G Refuerzo bip. de Biología, alumnado con NEAE (1h.)
- 1º ESO G Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 2º ESO A Refuerzo bip. de Física y Química, alumnado con NEAE (1h.)
- 2º ESO A Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 2º ESO D Refuerzo bip. de Física y Química, alumnado con NEAE (1h.)
- 2º ESO D Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 2º ESO C+G+D Iniciación a LSE (2h.)



D<sup>a</sup>. Rocío Loring Moreno (Pedagogía Terapéutica):

- 1º ESO B Refuerzo bip. de Biología, alumnado con NEAE (1h.)
- 1º ESO B Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 2º ESO B Refuerzo bip. de Física y Química, alumnado con NEAE (1h.)
- 2º ESO B Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 2º ESO E Refuerzo bip. de Física y Química, alumnado con NEAE (1h.)
- 4º ESO F Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 4º ESO E Programa Específico (1h.)

D. Fernando Manzanares Salcedo (Pedagogía Terapéutica):

- 1º ESO H Refuerzo bip. de Biología, alumnado con NEAE (1h.)
- 2º ESO A Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 3º ESO E Refuerzo bip. de Física y Química, alumnado con NEAE (1h.)
- 3º ESO E Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 4º ESO C Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- Aula Específica. Completar horario de la titular del Aula. (4h.)

D<sup>a</sup>. Francisco M. Alonso Cárdenas (Pedagogía Terapéutica):

- 1º ESO C Refuerzo bip. de Biología, alumnado con NEAE (1h.)
- 1º ESO C Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 1º ESO E Refuerzo bip. de Biología, alumnado con NEAE (1h.)
- 1º ESO E Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 2º ESO C Refuerzo bip. de Física y Química, alumnado con NEAE (1h.)
- 2º ESO C Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 2º ESO F Refuerzo bip. de Física y Química, alumnado con NEAE (1h.)
- 2º ESO F Refuerzo bip. de Matemáticas, alumnado con NEAE (3h.)
- 1º ESO D+E Iniciación a LSE (2h.)



D. Antonio Téllez Gómez (Pedagogía Terapéutica):

- 1º ESO G Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 1º ESO G Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)
- 2º ESO A Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 2º ESO A Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)
- 3º ESO E Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 3º ESO E Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)
- 3º ESO H Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 3º ESO H Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)

D<sup>a</sup>. Josefa Trujillo Gálvez (Pedagogía Terapéutica):

- 1º ESO B Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 1º ESO B Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)
- 1º ESO C Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 1º ESO C Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)
- 1º ESO E Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 1º ESO E Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)
- 2º ESO B Refuerzo bip. de Geografía e Historia, alumnado con NEAE (1h.)
- 2º ESO B Refuerzo bip. de Lengua Castellana y Lit., alumnado con NEAE (3h.)

D. Antonio Fernández Solís (FPB)

- 1º FPB Cocina y restauración:
  - Ciencias Aplicadas (5h)
  - Comunicación y Sociedad I. (4h.)
- 1º FPB Agrojardinería y composiciones florales:
  - Ciencias Aplicadas I (5h)
  - Comunicación y Sociedad I. (5h.)

D<sup>a</sup>. Isabel Mateo Guerrero (PE FPB):

- 1º PEFPB Cocina y restauración:



Ciencias Aplicadas, (5h.)

Comunicación y Sociedad I. (5h.)

1º PEFPB Arreglos y reparación de artículos textiles y de piel:

Comunicación y Sociedad I. (5h.)

1º FPB Agrojardinería y composiciones florales

Refuerzo bipeagógico, alumnado NEAE (1h)

D<sup>a</sup>. Ana Taboada Ríos (PE FPB):

1º PEFPB Agrojardinería y composiciones florales:

Ciencias Aplicadas I. (5h)

Comunicación y Sociedad I. (5h)

1º PEFPB Arreglos y reparación de artículos textiles y de piel:

Ciencias Aplicadas I (5h)

1º FPB Agrojardinería y composiciones florales

Refuerzo bipeagógico, alumnado NEAE (1h)

D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Carmen Raigón Borrego (PE FPB):

1º PEFPB Arreglos y reparación de artículos textiles y de piel:

3005. Atención al cliente (2h)

3077. Materiales y productos textiles (4h)

3091. Reparación de artículos de marroquinería y elaboración de pequeños artículos de piel (6h)

3092. Reparación de calzado y actividades complementarias (4h)

D<sup>a</sup>. Virginia Raigón Borrego (PEFPB):

2º PEFPB Arreglos y reparación de artículos textiles y de piel:

3095. Arreglos y adaptaciones de prendas de vestir y ropa de hogar. (7h)

3101. Confección de artículos textiles para decoración (9h)

Unidad formativa de prevención



D. Jesús Ramón Girón Gambero:

1º BSA Desdoblamiento de Física y Química

El resto de su horario lectivo a refuerzo del alumnado perteneciente al programa educativo de excelencia deportiva andaluza. (EDA)

D. Rafael Fernández Delgado:

2º BSB Desdoblamiento de Historia de España

El resto de su horario lectivo a refuerzo del alumnado perteneciente al programa educativo de excelencia deportiva andaluza.

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

D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Dolores Vallejos García (Inglés):

2º ESO A+B. Desdoblamiento Inglés alumnado con NEAE (3h)

2º ESO E+F. Desdoblamiento Inglés alumnado con NEAE (3h)

3º ESO A Desdoblamiento Inglés alumnado con NEAE (4h)

3º ESO E+H Desdoblamiento Inglés alumnado con NEAE (4h)

4º ESO F+G Desdoblamiento Inglés alumnado con NEAE (4h)

D. José María Sánchez Sáez (Matemáticas):

2º ESO PMAR. Ámbito Científico-tecnológico (9h)

D. Salvador Navas Villanueva (Historia):

2º ESO PMAR. Ámbito Socio-lingüístico (9h)

D<sup>a</sup>. Josefa Pérez Muñoz (Lengua):

3º ESO PMAR. Ámbito Socio-lingüístico (9h)

D. Roberto Muñoz Fernández (Biología y Geología):



3º ESO PMAR. Ámbito Científico-tecnológico (9h)

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 en el 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 Formación Profesional Básica 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 <sup>ER</sup>	





<b>2.Comunica al posible cliente sobre los productos, justificándolos desde el punto de vista técnico.</b>	<b>UT2 Venta de productos y servicios.</b>	<b>1 ER</b>	
<b>3.Informa al cliente del servicio realizado justificando las operaciones realizadas.</b>	<b>UT3. Información al cliente.</b>	<b>2º</b>	



	<b>4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo</b>	<b>UT4. Tratamiento de reclamaciones.</b>	<b>3º</b>	
8. Elementos transversales (forma en que se incorporan los contenidos de carácter transversal al currículo).				
<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Educación ambiental</u>: 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.</li><li>• <u>Educación para la salud</u>: 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.</li></ul>				



- 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

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 tienda de ropa en la que realizaremos una actividad grupal para poner en práctica los conocimientos adquiridos en el primer trimestre.

- Convivencia navideña con compañeros y compañeras de los Programas Específicos de marroquinería, jardinería y cocina.
- Taller de dramatización y expresión corporal con el alumnado de 2º de marroquinería una hora semanal (tutoría).
- Exposición y venta de artículos realizados por el alumnado en el aula-taller.

• **Segundo Trimestre**

- Taller de tintado y pintura en acuarela.
- Visita a una empresa de pieles.
- Exposición y venta de artículos realizados por el alumnado en el aula-taller.

• **Tercer Trimestre**

- Realización de una obra de teatro para las familias.
- Visita al museo de la piel y a una empresa de fornituras.
- Exposición y venta de artículos realizados por el alumnado en el aula-taller.
- Comida convivencia final de curso.

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 una alumna 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).

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:

[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
----	---------------------	-----------	------





<b>1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.</b>	<b>UT.1 Atención al cliente.</b>	<b>1º</b>	<b>20%</b>	
<b>2. Comunica sobre productos y servicios justificándolos desde el punto de vista técnico.</b>	<b>UT.2 Venta de productos y servicios.</b>	<b>1º</b>	<b>30%</b>	
<b>3 Informa al cliente del servicio realizado justificando</b>	<b>UT3. Información al cliente.</b>	<b>2º</b>	<b>30%</b>	



	las operaciones ejecutadas.				
	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)					
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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).</li><li>• 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.</li><li>• 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.</li></ul>					



12.2.4. Enseñanzas de FP. Programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA).	
<b>Propuesta de Actividades</b>  -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)	
<b>Propuesta de Actividades</b> -Realización de cuestionarios sobre las	



		unidades didácticas desarrolladas en la 1ª, 2ª y 3ª evaluación.	Peso: 60%
		<b>Propuesta de Actividades</b> -Realización de un trabajo sobre un tema previamente seleccionado referido a las unidades didácticas desarrolladas en la 1ª, 2ª y 3ª evaluación.	Peso: 30%
		<b>Propuesta de actividades</b> -Realización de una práctica en casa, teniendo en cuenta los recursos disponibles.	Peso: 10%





		<p><b>Vía de comunicación</b></p> <p>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.</p>	
<b>13. Medidas de atención a la diversidad</b>			
13.1. La forma de atención a la diversidad del alumnado.			
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>			



Como ya se ha mencionado, el PEFPB está constituido por alumnado con NEE. Concretamente este grupo está formado por 8 alumnos/as de NEE. De los cuales una alumna, no se ha incorporado al curso.

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:
<b>Nota:</b> marcar lo que proceda: propuesta de actividades, actividades y prueba global, o prueba global.			
— <b>Concreción de las actividades de recuperación:</b> — — —			
<b>13.3. Enseñanzas de FP. Programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA).</b>			
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.			
<b>13.4. Enseñanzas de FP. Programa de Mejora de las competencias (PMC)</b>			
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)
		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).		
	X	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).		
<ul style="list-style-type: none"> <li>— El número de sesiones lectivas semanales de videoconferencias programadas serán: 1</li> <li>— Desarrollándose:</li> </ul>		
		A través de la Plataforma "Moodle Centros" de la Consejería de Educación y Deportes (se recomienda).
	X	A través de la aplicación MEET vinculadas a la plataforma G. Suite del Centro, con correo "unilabma" (se recomienda).
	X	A través del teléfono móvil del alumno y/o familiar (con comunicación previa y autorización parental)
		Otras (especificar):

## 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.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40	-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
	b)Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	20%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	c)Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	d)Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	e)Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		



	aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).	10%	Realización de supuestos prácticos	60		
	f)Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.		Trabajos y tareas	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	60		
	h)Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	10%	Trabajos y tareas	40		
	i)Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	10%	Realización de supuestos prácticos	60		
		10%	Trabajos y tareas	40		



<b>Competencias profesionales, personales y sociales del módulo profesional de Atención al Cliente</b>						
<b>Resultado de aprendizaje: 2 Comunica al posible cliente sobre los productos y servicios, justificándolos desde el punto de vista técnico.</b>						<b>Peso (%):30</b>
<b>Contenidos</b>	<b>Criterios de Evaluación</b>	<b>Peso (%)</b>	<b>Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado</b>	<b>Peso (%)</b>	<b>Propuesta Tareas</b>	<b>UD</b>
- 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 de actuación. -Relaciones con los clientes. -Exposición de las cualidades de los productos y servicios.	a)Se han analizado las diferentes tipologías de público.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40	-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
	b)Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	20%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	c)Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	d)Se ha diferenciado entre información y publicidad.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	e)Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	20%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	f)Se ha informado al	10%	Realización de supuestos	60		



	cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.		prácticos Trabajos y tareas	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 tratamiento. -Necesidades y gustos del cliente. Criterios de satisfacción de los mismos. -Documentación.	a)Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60	-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 necesaria. -Realizar supuestos prácticos.	3
	b)Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.	20%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60		
	c)Se han identificado los	10%	Realización de supuestos	60		



	documentos de entrega asociados al servicio o producto.		prácticos Trabajos y tareas	40		
	d)Se ha recogido la conformidad de cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	e)Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	f)Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	20%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		



	g)Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		
	h)Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60 40		



<b>Competencias profesionales, personales y sociales del módulo profesional de Atención al Cliente</b>						
<b>1.Resultado de aprendizaje: 4 Atiende reclamaciones de posibles clientes reconociendo el protocolo de actuación.</b>						<b>Peso (%):20</b>
<b>Contenidos</b>	<b>Criterios de Evaluación</b>	<b>Peso (%)</b>	<b>Procedimientos e instrumentos de evaluación asociado</b>	<b>Peso (%)</b>	<b>Propuesta Tareas</b>	<b>UD</b>
-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 relación con las reclamaciones.	10%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60  40		
	c)Se ha suministrado la información y documentación necesaria	20%	Realización de supuestos prácticos Trabajos y tareas	60  40		



	al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.					
	d)Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	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		

