



PROGRAMACIÓN

**FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
SERVICIOS COMERCIALES.**

ATENCIÓN AL CLIENTE

Profesor:

Miguel Angel Muñoz Gutiérrez

1. INTRODUCCIÓN.	3
1.1 MARCO LEGAL	3
1.2 PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO.	4
1.3 ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.	5
2. CONTEXTUALIZACIÓN Y ENTORNO.	5
3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	7
4. ENTORNO PROFESIONAL Y PUESTOS DE TRABAJO.	7
5. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO.	8
6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	9
7. CONTENIDOS.	9
8. TEMPORALIZACIÓN.	12
9. METODOLOGÍA.	13
9.1 METODOLOGIA A APLICAR EN EL DESARROLLO DEL MÓDULO.	13
9.2 ACTIVIDADES.APLICACION DEL PROYECTO LINGÜISTICO DE CENTRO	14
9.3 ACTIVIDADES	14
9.4 MEDIDAS PARA LA MEJORA DE LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA Y MATEMÁTICA	16
10 EVALUACIÓN	17
10.1 Normativa	
10.3 Carácter de la evaluación.	
10.3Ponderaciones de los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación	
10.4Proceso de evaluación.	
11.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.	28
12. MEDIOS, ESPACIOS MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.	29
13. TEMAS TRANSVERSALES.	30
14. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.	31
15. INTERDISCIPLINARIEDAD.	32
16. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.	32

1. INTRODUCCIÓN.

A continuación se presenta la programación didáctica del módulo Atención al Cliente, perteneciente al Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica de Servicios Comerciales (Familia profesional: Comercio y Marketing).

1.1 Marco legal.

A. A nivel estatal

- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo. de ordenación de la Formación Profesional.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y normativa complementaria.
- De acuerdo con lo establecido en la Disposición transitoria de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo , de ordenación e integración de la Formación Profesional, “ hasta que se proceda al desarrollo reglamentario de lo previsto en la presente ley en relación con el Catálogo Nacional de Estándares de Competencias profesionales, mantendrá su vigencia la ordenación del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales , recogida en el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Con carácter general, son ciclos formativos de grado básico, los vinculados a estándares de competencia de nivel 1 del Catálogo Nacional de Estándares de Competencias profesionales, que tienen por objeto la adquisición de las competencias profesionales y para su empleabilidad, así como de las competencias del aprendizaje permanente a lo largo de la vida.

B. A nivel autonómico.

- Resolución de 26 de junio de 2024, de la Dirección General de la Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 30 de mayo de 2023, por la que se desarrolla el currículo correspondiente a la etapa de la Educación Secundaria Obligatoria en la CA de Andalucía, se regulan determinados aspectos de la atención a la diversidad y a las diferencias individuales, se establece la ordenación de la evaluación de proceso de enseñanza y aprendizaje del alumnado y se determina el proceso de tránsito entre las diferentes etapas educativas.
Esta Orden será de aplicación en tanto no se oponga a lo establecido en R.D. 659/2023, de 18 julio en las Instrucciones anteriormente indicadas.

C. A nivel de Centro.

- Plan de Centro del IES Miguel de Cervantes.

1.2 PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO.

Descripción	
Código	3005
Módulo Profesional	ATENCIÓN AL CLIENTE
Familia Profesional	Comercio y Marketing
Título	Título Profesional Básico en Servicios Comerciales.
Grado	Primero de Ciclo Formativo de Grado Básico
Curso	Primer Curso
Horas	160 horas anuales
Horas Semanales	5 horas semanales
Referente europeo	CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).
Asociado a UC:	UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente
Este módulo profesional aporta las herramientas necesarias para introducirse en el mundo de la comunicación empresarial y los protocolos de atención al cliente y usuario, para continuar indagando sobre la actuación del vendedor profesional, las técnicas básicas para prestar información y lograr la fidelización del cliente y finalizar con el aprendizaje del tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones.	

El módulo tendrá carácter dual, incorporando una fase de formación en empresa u organismo equiparado. Esta fase de formación en la empresa se desarrolla desde el 17 de marzo al 27 de mayo computando un total de 132 horas durante 22 sesiones cada una de ellas de 6 horas.

1.3 ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.

Siguiendo las orientaciones pedagógicas recogidas en la Orden, este módulo profesional contiene la formación necesaria para realizar la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio. La definición de esta función incluye aspectos como:

- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en puestos de trabajo tales como:

- Auxiliar de dependiente de comercio.

- Auxiliar de animación del punto de venta.
- Auxiliar de ventas.
- Auxiliar de promoción de ventas.
- Empleado/a de reposición.
- Operador/a de cobro o Cajero/a.
- Operario/a de pedidos.
- Carretillero/a de recepción y expedición.
- Contador/a de recepción y expedición.
- Operario/a de logística.
- Auxiliar de información

2. CONTEXTUALIZACIÓN Y ENTORNO.

Características del centro

El IES Miguel de Cervantes está ubicado en el distrito Macarena, zona norte de la ciudad de Sevilla, c/Manzana s/n, uno de los más densos y peor urbanizados de la capital andaluza, dentro del barrio el Carmen, que junto con la Bachillera, la Paz, la Palmilla, las Avenidas, el Torrejón, Polígono Norte, Villegas, Hermandades: la Carrasca, el Rocío, Begoña, Pinoflores, Campos de Soria, Pío XII, La Barzola, Doctor Barraquer, Macarena Tres Huertas, León XII (los Naranjo, Los Príncipes: la Fontanilla, Santas Justa y Rufina, conforman la zona de de la mayoría de nuestro alumnado, un 75%, correspondiendo el 25% restante a otros distritos de la ciudad y provincia. Es una zona por tanto, que acoge una población muy heterogénea, con características sociales, económicas y culturales muy diversas. Se trata por tanto de un centro ubicado en una barriada de nivel sociocultural medio- bajo de Sevilla capital con una dotación económica y recursos materiales medios (centro TIC y bilingüe, con aula audiovisual, laboratorio de ciencias, biblioteca,...)

La implicación de la comunidad educativa por lo que se refiere a profesores, asociaciones o ayuntamiento es alta, las familias no tanto. Nuestro contexto educativo presenta grupos de población desfavorecida social, cultural y económicamente, con algunos casos de precariedad en diferentes ámbitos que revierten sobre la educación de los hijos e hijas, presentando falta de expectativas laborales y académicas, dificultad en hábitos básicos y pautas educativas y con relativa valoración de la formación, hasta el punto de cuantificarse la misma por el control y ocupación del alumnado.

También es un sector urbano multiétnico por encima de la media en nuestra ciudad y pueden observarse algunas dificultades asociadas, sobre todo, a los primeros momentos de la migración. por ejemplo, la dificultad para la inserción en el mercado laboral de las familias, la falta de respaldo de una familia extensa en este país, el bajo nivel adquisitivo, la dificultad para atender a los hijos debido a jornadas de trabajo excesivas, en algunos casos el idioma y los factores emocionales que deben afrontar, enmarcados en el duelo migratorio.

Contexto: El alumnado.

La media del alumnado matriculado en los últimos años asciende a más de 700 aproximadamente de un total-flexible- de 28 nacionalidades, imperando países de habla hispana y norte de África. La adaptación suele ser buena gracias a los distintos proyectos y

programas llevados a cabo por el Centro, que se materializan en un sentimiento de pertenencia, comprensión y valoración.

Característica del grupo - aula

Las características fundamentales del alumnado de Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Comerciales de este IES son:

- El grupo está constituido por alumnos/as entre los 16 y 17 años.
- El nivel socioeconómico es medio - bajo.
- El grupo está conformado por un total de 13, 7 alumnas y 6 alumnos, aunque realmente sólo asisten a clase 11 personas ya que dos no lo hacen por problemas personales.
- El grado de motivación que presenta el grupo es bueno con vocación mayoritaria de obtener el título de ESO y encontrar una salida profesional cuando acaben el ciclo o seguir con un grado medio.
- La procedencia curricular es en su gran mayoría de 3 de la ESO, salvo una alumna que procede de 2º de la ESO.
- La procedencia geográfica del alumnado es de Sevilla capital y pueblos limítrofes
- En cuanto al alumnado repetidor, hay 2 alumnos/as repitiendo curso y que cursaron primero en este centro.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Las competencias profesionales, personales y sociales del título, relacionadas con el módulo de Atención al Cliente, son las siguientes:

- f) Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y características de los productos, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.
- r) 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.
- s) 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.
- t) 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.

u) 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.

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

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

x) 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.

4. ENTORNO PROFESIONAL Y PUESTOS DE TRABAJO.

Las personas que obtienen este título ejercen su actividad en cualquier sector productivo dentro del área de comercialización o en las distintas secciones de establecimientos comerciales, realizando actividades de venta de productos y/o servicios a través de diferentes canales de comercialización o bien realizando funciones de organización y gestión de su propio comercio.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Vendedor.
- Vendedor/a técnico/a.
- Representante comercial.
- Orientador/a comercial.
- Promotor/a.
- Televendedor/a.
- Venta a distancia.
- Teleoperador/a (call center).
- Información/atención al cliente.
- Cajero/a o reponedor/a.
- Operador de contact-center.
- Administrador de contenidos online.
- Comerciante de tienda.
- Gerente de pequeño comercio.
- Técnico en gestión de stocks y almacén.
- Jefe de almacén.
- Responsable de recepción de mercancías.
- Responsable de expedición de mercancías.
- Técnico en logística de almacenes.
- Técnico de información/atención al cliente en empresas.

5. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO.

Los objetivos generales del ciclo formativo planteados para el logro por el alumno de las competencias profesionales, personales y sociales que desarrollaremos en este módulo son los siguientes:

- f) Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.
- t) 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.
- u) 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.
- v) 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.
- w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- x) 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.
- y) 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.
- z) 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.

6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Los criterios de evaluación responden a la pregunta: ¿qué evaluar? Establecen el tipo y grado de aprendizaje que se espera que el alumnado haya alcanzado en un momento determinado y respecto a los resultados de aprendizaje indicados.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades de servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

EL RA QUE SE DUALIZA ES EL RA 3

7. CONTENIDOS.

La determinación de contenidos para este módulo debe de tener en cuenta diversas circunstancias relacionadas con la formación previa e intereses del alumnado y con las novedades permanentes fruto de las tecnologías emergentes. Por consiguiente, no todos los contenidos que más adelante se señalan se van a desarrollar con la misma intensidad y profundidad.

Las Unidades de Trabajo de este módulo son:

UNIDAD DE TRABAJO	TÍTULO
UT 1	ATENCIÓN AL CLIENTE
UT 2	VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
UT 3	INFORMACIÓN AL CLIENTE
UT 4	TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

UNIDAD Nº 1 ATENCIÓN AL CLIENTE

CONTENIDOS BÁSICOS.

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Tipos de comunicación. Oral y escrita.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal. Comunicación verbal simple y afectiva.
- Técnicas para hablar correctamente en público.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía, receptividad, asertividad y otras habilidades sociales.
- Cualidades y habilidades personales necesarias para una correcta atención al cliente.
- Técnicas de atención al cliente presencial, telefónica y escrita.

RA 1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.

- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.
- 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.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa

UNIDAD Nº 2

VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

CONTENIDOS BÁSICOS.

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
- Tipología de ventas.
- Fases de la entrevista de ventas.
- Técnicas de venta.
- Técnicas de negociación aplicada a la venta.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

RA 2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

UNIDAD 3.	INFORMACIÓN AL CLIENTE
-----------	------------------------

CONTENIDOS BÁSICOS.

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción clientes
- Calidad en el servicio de atención al cliente.
- Fidelización de clientes.
- Seguimiento de la relación comercial.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

RA 3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

UNIDAD 4	TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES
----------	------------------------------

CONTENIDOS BÁSICOS.

- Legislación básica que afecta a consumidores y usuarios.
- Organizaciones e Instituciones de protección al consumidor.
- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

RA 4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de evaluación:

- 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.
- Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

8. TEMPORALIZACIÓN.

El tiempo total que corresponde a este módulo es de 160 horas. Los tiempos previstos en la siguiente tabla son orientativos y pueden adaptarse a las necesidades y dificultades que presente el alumnado.

Para impartir los contenidos teórico-prácticos se destinarán:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	HORAS UNIDAD	RA A EVALUAR POR LA EMPRESA	HORAS / EV.
RA 1	30 H.		60 HORAS 1ª EV.
RA.2	30 H.		50 HORAS 2ª EV.
RA.3	50 H.	RA3	50 HORAS 3ª EV
RA.4	50 H.		

9. METODOLOGÍA.

9.1 Metodología a aplicar en el desarrollo del módulo

En primer lugar, antes de la realización de las pruebas, el equipo docente debe motivar al alumnado explicándole en qué consisten dichas pruebas e insistir en la importancia de esforzarse en la realización de estas.

En este apartado nos enfocaremos en la forma de transmitir los contenidos y en la forma de adquirir las habilidades que el alumnado debe desarrollar para conseguir los objetivos del módulo profesional.

Con esta programación se busca la integración del saber y el saber hacer, tan importante cuando nos dirigimos al mundo profesional. Partiendo de los conocimientos y experiencias previas del grupo (evaluación inicial), ellos mismos construirán su propio conocimiento basándose en la metodología heurística, en la cual prima la indagación antes que la recepción. La metodología de esta programación estará centrada en:

- Potenciar el aprendizaje activo y autónomo. Estimulando la resolución de problemas.

- Aprendizaje significativo: siempre trataremos de relacionar los conocimientos previos basados en experiencias, datos e información del alumnado con los conocimientos nuevos.
- Aprendizaje participativo: el docente tendrá un papel de guía en el proceso de enseñanza-aprendizaje e incitará al autoaprendizaje realizando intervenciones de descubrimiento dirigido.
- Aprendizaje motivador: haciendo que el alumnado se interese por el tema. A través de ejemplos reales y cercanos, dando forma y ritmo al aprendizaje en el aula.

A su vez, integraremos una metodología didáctica constructivista, nos adaptaremos a los fines de adquisición de capacidades y competencias, así como a las características del alumno/a y a la naturaleza del módulo profesional, para que el alumnado pueda construir su propio aprendizaje y lo sepa poner en práctica en su vida profesional.

A continuación, se explican los motivos de por qué es tan importante que el alumnado trabaje en una metodología constructivista:

- 1) En un ambiente competitivo el alumnado debe ser capaz de desarrollarse por sí mismo, debe encontrar los recursos necesarios para trabajar su evolución. Además, la filosofía empresarial, gracias a los avances en recursos humanos, valora mucho más las personalidades proactivas, nuestro alumnado lol deben conformar personas resolutivas capaces de buscar soluciones por sí mismos. La metodología constructivista los empuja a tomar estas actitudes, ya que los hace proactivos en su propio proceso de aprendizaje.
- 2) A la vez, el trabajo en equipo es fundamental en el sector comercial, por lo que en las actividades planteadas el alumnado deberá trabajar con diferentes compañeros y compañeras de aula.
- 3) Además, destacamos la utilización de los medios tecnológicos y las plataformas online como protagonistas del proceso de enseñanza-aprendizaje, utilizando diversas herramientas útiles para el desarrollo de los objetivos.
- 4) Por último, el aprendizaje en el que el alumno se implica directamente es siempre más efectivo y transmite un nivel de enseñanza en cuanto a valores que es fácilmente recordado.

9.2 APLICACIÓN DEL PROYECTO LINGÜÍSTICO DE CENTRO.

El Proyecto Lingüístico de Centro (PLC) es una parte del Proyecto Educativo de Centro en el que se recoge la regulación consensuada de los usos lingüísticos comunicativos en todos los aspectos de la vida del centro (enseñanzas, materias, documentos, administración, actividades, etc.) con el fin de mejorar la enseñanza.

En este módulo se trabajará de forma transversal la mejora de la expresión oral y escrita con el objeto de que el alumnado llegue a expresarse con fluidez y corrección en público. Para ello se podrá:

- Realizar exposiciones orales.
- Trabajos escritos evaluables, al menos uno por trimestre.
- Trabajos de lectura, al menos uno por trimestre.
- Establecer un plan de mejora de la ortografía
- Fomentar el interés y el hábito lector

9.3 ACTIVIDADES.

Las actividades didácticas nos van a permitir desarrollar las diferentes estrategias didácticas que hemos propuesto. Llevaremos a cabo las siguientes:

Actividades de iniciación y de motivación. Para recordar y asentar conocimientos previos de los alumnos en relación con la unidad o bloque a introducir. Han de servir para incentivar al alumno y ponerlo en una situación activa e interesada ante los nuevos aprendizajes entre las que cabe señalar las charlas/coloquio sobre el tema (dinámicas de grupo, lluvia de ideas) o cualquier otra actividad que el docente estime oportuno.

Actividades de desarrollo y aprendizaje. Que permitan el aprendizaje de conceptos, procedimientos, actitudes y la comunicación de los demás de la labor realizada a través de:

- Búsqueda, elaboración y tratamiento de la información (conviene utilizar los recursos TIC). Se propondrá investigaciones organizadas en pequeños grupos, donde se elaborarán informes con sus correspondientes conclusiones para que posteriormente se debatan y defiendan en el aula por parte de todos los grupos.
- Planteamiento, formulación, verificación, comprobación de hipótesis y extracción de conclusiones. Al final de cada unidad y bloque de contenidos, los alumnos elaborarán un mapa conceptual a modo de síntesis y recapitulación, que serán expuestos en el aula.
- Comunicación de la información (con exposiciones, debates, trabajo por escrito, montajes audiovisuales y plásticos, etc.) Se realizarán supuestos prácticos, a nivel individual y grupal, por unidades y bloques de contenidos y las resoluciones de los mismos se someterán a debate.
- Desarrollo de la memoria asociativa mediante el uso de técnicas de recuperación de la información.

Actividades de resumen o síntesis. Se hacen al finalizar una unidad de trabajo con el fin de que los alumnos aprecien el progreso realizado desde el inicio. Les ayudará a esquematizar las ideas más importantes, a organizar y relacionar los contenidos, a memorizar y, en definitiva, a construir los aprendizajes.

- Una vez explicados, comentados, sometidos a debate y aclaradas las dudas relativas a los contenidos trabajados, se realizará un supuesto práctico global, por grupos, donde se utilizará una serie de recursos (como aplicaciones informáticas), para así establecer la interdisciplinaridad con otras materias o módulos profesionales necesaria para su realización. La resolución del supuesto será expuesta, discutida y analizada, finalizando como una síntesis y conclusión del tema.

Actividades de refuerzo o ampliación. Que se presentan a continuación:

De refuerzo:

Se proponen las siguientes medidas para la recuperación de aquellos alumnos con dificultades para obtener los resultados propuestos:

- Lectura y comentario de artículos de revistas especializadas con la intención de mejorar su motivación, y aumentar sus conocimientos.
- Elaboración de actividades en grupo o individuales de análisis de cuestiones básicas; además de actividades de refuerzo de esos contenidos.
- Elaboración de Test de autocontrol para que el alumnado pueda realizar una autoevaluación antes de realizar las pruebas de evaluación.
- Elaboración de un diccionario de términos técnicos utilizados, donde el alumno exprese con sus propias palabras las definiciones de los conceptos más importantes.

De ampliación:

Aquellos alumnos que muestren algún tipo de motivación, intereses o habilidades especiales relacionados con el marketing, pueden llevar a cabo todas o algunas de las siguientes actividades:

- Trabajos en grupo o individuales sobre el contenido de las unidades de trabajo.
- Exposición oral de algún punto de los contenidos del temario al resto de sus compañeros de clase.

Actividades de evaluación. Es interesante diseñar actividades de **coevaluación y autoevaluación**, que permitan la autocorrección controlada y desarrollen la autonomía y la responsabilidad, como valor esencial de orientación laboral.

- Pruebas objetivas individuales de evaluación
- Tareas de clase evaluables
- Rol play evaluable
- Exposiciones orales, debates, etc..

A través de estas estrategias y actividades no solo pretendemos la consecución de los objetivos propios del módulo, sino que pretendemos contribuir a la interrelación con otros objetivos del ciclo.

9.4 Medidas para la mejora de la competencia lingüística y matemática.

- En relación a la competencia lingüística se establecen las siguientes directrices:
 - Fortalecer la comprensión oral y escrita trabajando en la comprensión de las ideas esenciales de los textos orales y escritos, en lengua materna y extranjera, en diversos formatos, que traten sobre situaciones de la vida cotidiana y de los gustos e intereses de nuestro alumnado.
 - Fomentar la expresión oral y escrita en lengua materna y extranjera, de manera coherente y adecuada en diferentes ámbitos, contextos y con diferentes propósitos comunicativos.
 - Comprender y expresarse en una o más de una lengua extranjera de forma apropiada.
 - Incentivar la lectura y el pensamiento crítico, para ello se leerán y se analizarán lecturas adecuadas a su edad e intereses que sirvan como base para un mejor conocimiento literario y que favorezca una actitud reflexiva y crítica.
 - Favorecer la creación de textos con intención creativa y literaria.
 - Valorar la lengua como instrumento para comunicarse e interactuar, para crear conocimiento y transmitir su opinión de forma cooperativa y respetuosa.
- En relación a la competencia matemática se acuerda:
 - Leer adecuadamente los enunciados pues comprender el enunciado de un problema o la lotería que se explica hace que el alumnado pueda avanzar en su aprendizaje.
 - Contextualizar los problemas y retos planteados con situaciones cotidianas y próxima a la realidad del alumnado.
 - Selección de actividades que favorezcan el desarrollo de la competencia matemática a través del planteamiento de retos y problemas que promuevan la reflexión crítica y la toma de decisiones por parte del alumnado.
 - Concebir el conocimiento científico como un saber que se asienta en distintas disciplinas además de una herramienta para conocer y aplicar un método para resolver los problemas y los retos planteados.

9.4.1. Instrucciones concretas sobre el razonamiento matemático.

- ❖ Primera medida organizativa que se adoptará será aprovechar la planificación de la práctica docente que se ha hecho para la mejora de la competencia lingüística en el Proyecto de Lectura. Así, se implementarán lecturas y actividades que fomenten el planteamiento y resolución de retos y problemas para contribuir a la mejora de la competencia matemática.
- ❖ La segunda medida es unificar los pasos a seguir para resolver un problema dándole a alumnado pautas concretas:
 1. Lectura del enunciado aclarando conceptos, sinónimos para identificar la información relevante.
 2. Organizar los datos.

3. Identificar las operaciones que hay que hacer y en qué orden.
4. Solución del problema. Comprobar dicha solución y la validez del resultado.
5. Reflexión colaborativa sobre la solución para favorecer el intercambio de ideas.

9.4.2. Seguimiento y evaluación de estas medidas.

- Tras las evaluaciones trimestrales se valorará el desarrollo de lo propuesto en la programación didáctica a partir de los resultados obtenidos en matemáticas o en el área y se podrán plantear modificaciones o mejoras si son necesarias.
- Al finalizar el curso, se valorarán los resultados obtenidos en matemáticas y en el área y se plantearán medidas y propuestas de mejora para el próximo curso que se reflejarán en la Memoria de Autoevaluación.

10-EVALUACIÓN.

10.1 NORMATIVA.

Orden de 30 de mayo de 2023, con las modificaciones introducidas por el R.D. 659/2023, de 18 de julio.

Para el primer curso será de aplicación en tanto no se oponga a lo dispuesto en el RD 659/2023 y en la Resolución de 26 de junio de 2024, de la Dirección General de la Formación Profesional, por la que se dictan instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

10.2. CARÁCTER DE LA EVALUACIÓN.

En los ciclos formativos la evaluación tendrá las siguientes características:

● Evaluación continua.

La evaluación continua supone la aplicación de un procedimiento de evaluación concreto establecido por el docente, que requiere que el alumno asista a clase de forma regular y participe de las actividades programadas.

● Evaluación criterial.

Supone que serán los criterios de evaluación los que permitan conocer si los resultados de aprendizaje han sido alcanzados y superados por el alumnado.

● Evaluación inicial

-Durante el primer mes desde el comienzo de las actividades lectivas de los ciclos formativos o de los módulos profesionales ofertados, se realizará una evaluación inicial, que tendrá como objetivo fundamental indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar.

En nuestro módulo, realizaremos la evaluación inicial

- Mediante la observación.

- Mediante la realización de una o varias pruebas de carácter competencial.

- **Evaluación formativa**

Tendrá por objeto detectar las dificultades y progresos que se producen a lo largo del proceso, para que en cada momento sea posible determinar situaciones y recursos más adecuados para aportar la ayuda pedagógica necesaria.

Se utilizarán instrumentos específicos de observación sistemática y pautada del proceso de aprendizaje.

- **Evaluación sumativa.**

Tiene como función determinar el grado de consecución que cada uno de los alumnos y alumnas del grupo ha obtenido en relación a todos y cada uno de los resultados de aprendizaje de los que consta el módulo.

Su objetivo es valorar un resultado final.

10.3 PONDERACIONES DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

UNIDAD 1. ATENCIÓN AL CLIENTE		
RA.1. ATENDER A LOS POSIBLES CLIENTES, RECONOCIENDO LAS DIFERENTES TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN		POND RA: 20%
CRITERIO DE EVALUACIÓN	POND.	INSTRUMENTO
a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	10%	Caso práctico (Rol play)
b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	10%	Prueba objetiva individual
c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	10%	Caso práctico (Rol play)

d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo	10%	Prueba objetiva individual
e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).	10%	Caso práctico (Rol play)
f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	10%	Prueba objetiva individual
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.	15%	Exposición oral
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	10%	Caso práctico (Rol play)
i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa	15%	Exposición oral
UNIDAD 2. VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
RA2. COMUNICAR AL POSIBLE CLIENTE LAS DIFERENTES POSIBILIDADES DEL SERVICIO, JUSTIFICÁNDOLAS DESDE EL PUNTO DE VISTA TÉCNICO		POND.RA: 20%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	POND.	INSTRUMENTOS

a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	15%	Prueba objetiva individual
b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	10%	Prueba objetiva individual
c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	15%	Prueba objetiva individual
d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	10%	Prueba objetiva individual
e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	15%	Caso práctico (Rol play)
f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	15%	Caso práctico (Rol play)
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%	Caso práctico (Rol play)
h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	10%	Caso práctico (Rol play)
UNIDAD 3. INFORMACIÓN AL CLIENTE		
RA 3. INFORMAR AL POSIBLE CLIENTE DEL SERVICIO REALIZADO, JUSTIFICANDO LAS OPERACIONES EJECUTADAS		POND. RA: 30%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	POND	INSTRUMENTOS

a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	5%	Caso práctico grupal - Rol play
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.	10%	Caso práctico grupal - Rol play
c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	20%	Prueba objetiva individual
d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	10%	Caso práctico grupal - Rol play
e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	20%	Actividad evaluable
f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	10%	Caso práctico grupal - Rol play
g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	5%	Caso práctico grupal - Rol play
h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	20%	Prueba objetiva individual
UNIDAD 4. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES		
RA 4. ATENDER LAS RECLAMACIONES DE POSIBLES CLIENTES, RECONOCIENDO EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.		POND. RA: 30%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	POND.	INSTRUMENTOS

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.	10%	Caso práctico grupal - Rol play
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	20%	Prueba objetiva individual
c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	10%	Caso práctico grupal - Rol play
d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	10%	Caso práctico grupal - Rol play
e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.	40%	Caso práctico individual
f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	10%	Caso práctico grupal - Rol play

10.4-PROCESO DE EVALUACIÓN.

10.4.1. Introducción.

10.4.2 Proceso de evaluación.

- ❖ Durante los tres trimestres del curso escolar.
- ❖ Celebración de pruebas de evaluación antes de la celebración de la primera sesión de evaluación final.
- ❖ Mes de junio.
 - Excepciones en el proceso de evaluación continua.

10.4.3. No aplicación del proceso de evaluación continua.

10.4.4. Instrumentos de evaluación.

10.4.5. Horas de Formación en la Empresa.

10.4.6. Promoción del alumnado a segundo curso.

10.4.1. Introducción.

Los ciclos formativos de grado básico tienen un carácter presencial, por lo que la asistencia a clase es obligatoria. Según establece el RD 659/202, 18 de julio, forman parte de la educación básica, en calidad de educación secundaria obligatoria.

La evaluación del aprendizaje deberá efectuarse de forma continua, formativa e integradora y realizarse por ámbitos, módulos profesionales y proyectos, teniendo en cuenta la globalidad del ciclo.

El proceso de evaluación continua del Departamento de Comercio del IES Miguel de Cervantes es el que a continuación se describe:

10.4.2.-Proceso de evaluación continua.

Este proceso da comienzo a principios del curso escolar y finaliza con la sesión de evaluación final que se celebra en el mes de junio.

Se aplica a alumnos que asisten a clase y participan en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales.

Se considera que un alumno asiste a clase y participa en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales cuando, tomando como referencia el número horas totales asignadas a un módulo profesional por la normativa vigente, dicho alumno no alcanza el 25% de faltas de asistencia.

No obstante, el equipo educativo podrá aumentar este porcentaje de faltas de asistencia cuando así lo estime conveniente, atendiendo a las circunstancias particulares de cada alumno o alumna.

En este cómputo se incluyen tanto las faltas justificadas como las injustificadas. No se incluyen aquellas faltas de asistencia que se produjesen en el ejercicio del derecho de huelga.

Este proceso de evaluación continua tendrá las siguientes características:

→ Durante los tres trimestres en los que se divide el curso escolar:

- El alumno irá realizando las distintas actividades y pruebas evaluables que determine el profesor/a del módulo correspondiente.
- Dado el carácter presencial de nuestros ciclos formativos, las distintas pruebas o actividades que se realicen en desarrollo del proceso de evaluación de los distintos resultados de aprendizaje, han de ser realizadas **de forma presencial en el aula.**
No obstante, cuando la naturaleza de la actividad así lo requiera, podrán realizarse pruebas o actividades evaluables fuera del centro educativo. A modo de ejemplo se citan encuestas, visitas a empresas o cualesquiera otras de naturaleza análoga. Únicamente un máximo del 20% de los criterios de evaluación de un módulo podrán ser evaluados mediante este tipo de pruebas.
- En cada trimestre se realizará al menos una prueba objetiva individual, que permita conocer el rendimiento del alumno individualmente considerado así como su grado de aprendizaje.

Al menos el 20% de los criterios de evaluación del módulo deberán ser evaluados mediante pruebas objetivas individuales.

- Las calificaciones obtenidas tras la celebración de las sesiones de evaluación trimestrales son **calificaciones orientativas**.
- En base a este último punto, no se repetirá ninguna prueba de evaluación ni actividad evaluable salvo causa justificada acreditada documentalmente. En todo caso, el tutor acordará con el profesor/a del módulo si se repite o no la citada prueba.

- Recuperación

Se realizarán pruebas de evaluación dirigidas a recuperar los criterios de evaluación, o en su caso, resultados de aprendizaje no superados o pendientes de superar después de la celebración de cada una de las sesiones de evaluación parcial. El profesor de cada módulo determinará la fecha en la que estas pruebas tengan lugar.

En el caso de la primera evaluación, dichas pruebas de recuperación podrán llevarse a cabo antes o después de las vacaciones de Navidad, a juicio de cada profesor.

Calificación y superación de los distintos módulos profesionales.

- Cada profesor ponderará los resultados de aprendizaje a evaluar en su módulo profesional así como los correspondientes criterios de evaluación, asignando para ello los porcentajes que estime convenientes.
- Deberán superarse todos los resultados de aprendizaje con al menos 5 puntos para que el módulo se considere aprobado.
- La calificación final del módulo se obtendrá multiplicando la calificación de cada resultado de aprendizaje por su ponderación correspondiente.

El alumno/a aprobará directamente el módulo correspondiente, en la sesión de evaluación que se celebra a final de mayo (final del tercer trimestre), cuando concurran en él las siguientes características:

- No haber alcanzado el 25% de faltas de asistencias, calculadas estas sobre las horas totales asignadas al módulo correspondiente por la normativa vigente.

- Haber obtenido en el módulo una nota mínima global de 5 puntos, una vez ponderados todos los resultados de aprendizaje.
- Haber superado todos y cada uno de los RA con al menos 5 puntos.

❖ **Celebración de pruebas de evaluación antes de la celebración de la primera sesión de evaluación final.**

Antes de la primera sesión de evaluación se fijarán dos días para realizar pruebas de evaluación en los distintos módulos.

Estas pruebas podrán tener carácter teórico, práctico, o bien, teórico-práctico, a juicio del profesor/a que imparte el módulo.

A esta prueba podrá presentarse el alumno que presente las siguientes características:

- No haber alcanzado el 25% de faltas de asistencia, calculadas estas sobre las horas totales asignadas al módulo correspondiente por la normativa vigente.
- Haber obtenido, en el módulo que se evalúa, una nota mínima global de 5 puntos, una vez ponderados todos sus RA.
- Tener suspenso o pendiente de superar uno o más RA en el módulo en cuestión.
- Si el alumno/a aprueba el RA/s que tuviera pendientes, aprueba el módulo correspondiente. No obstante, deberá seguir asistiendo a clase durante el mes de junio para la mejora de las competencias.
- Si el alumno no supera el RA/s que tuviera pendientes, tendrá que seguir asistiendo a clase durante el mes de junio.

❖ **Mes de junio.**

- El alumno que tuviera algún o algunos resultados de aprendizaje pendientes de superar (de primer o segundo curso) tendrá obligación de asistir a clase y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, que no será anterior al 22 de junio de cada año.

Deberá presentarse a las pruebas finales que se celebran a finales de junio. no obstante, durante este mes podrá realizar las pruebas evaluables que el profesor/a del módulo en cuestión estime convenientes.

❖ **Excepciones al proceso de evaluación continua.**

El proceso de evaluación continua descrito anteriormente contempla una serie de excepciones:

- 1) El ejercicio del derecho a huelga del alumnado.
La falta se considera justificada. No se computa dentro del porcentaje del 25%.
- 2) Fallecimiento o enfermedad grave del alumno/a que impide su asistencia al aula, documentalmente justificada.
El alumno/a tendrá derecho a ausentarse de clase durante un periodo de 5 días, los cuales no se computarán dentro del límite porcentual del 25%.
En caso de que durante su ausencia se hubiera realizado alguna prueba evaluable, se procederá a su repetición.
- 3) Accidente o enfermedad grave del alumno/a que impide su asistencia al aula documentalmente justificada.

Tras la incorporación del alumnado al aula continuará con el ritmo normal del curso en el que esté matriculado. Será evaluado, por tanto, de los criterios de evaluación o resultados de aprendizaje que sean impartidos a partir de su incorporación a clase.

- El equipo educativo determinará aumentar el límite porcentual de faltas de asistencia que da derecho a la aplicación del proceso de evaluación continua, del 25% al 30%.
- Antes de la celebración de la sesión de evaluación correspondiente al tercer trimestre (final de mayo) en los dos días que se fijen al respecto, podrá realizar las pruebas evaluables correspondientes a los resultados de aprendizaje o criterios de evaluación que no pueda ser evaluado durante su ausencia.

4) En el módulo "itinerario personal para la Empleabilidad" en caso de accidente o enfermedad grave del alumnado.

Si esta circunstancia se produjese en el primer trimestre, pero el alumno/a se incorporase a clase antes de la celebración de la primera evaluación parcial, se le repetirá la prueba/s evaluables que estuviesen relacionadas con el RA relacionado con las competencias de riesgos específicos o prevención de riesgos laborales.

Esta excepción se establece con el objetivo de que el alumno pueda realizar las horas de formación en la empresa.

5) Alumnado que se matricula en fecha posterior al inicio del curso escolar

Al alumnado que, una vez comenzado el curso escolar, se matricule en todos o alguno de los módulos del ciclo formativo, se le realizarán las pruebas evaluables que hubiesen sido propuestas por el profesor, desde el inicio del curso escolar hasta la fecha en que se produjera dicha matriculación.

La fecha de realización de las citadas pruebas o actividades evaluables será fijada por el profesor de cada módulo.

10.4.3.-No aplicación del proceso de evaluación continua

El proceso de evaluación continua no será de aplicación cuando el alumno o alumna no asista a clase ni participe en las actividades programadas en los distintos módulos.

Se considera que un alumno no asiste a clase y no participa en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales cuando, tomando como referencia el número de horas totales asignadas a un módulo profesional por la normativa vigente, dicho alumno alcanza el 25% de faltas de asistencia.

En el caso de que el equipo educativo lo estime conveniente este porcentaje podrá ampliarse hasta el 30% o 35%. Este acuerdo quedará recogido en acta.

En este cómputo se incluyen tanto las faltas justificadas como las injustificadas.

- Una vez que el alumno alcance el porcentaje de faltas de asistencia del 25% citado, habrá de presentarse a las pruebas finales de evaluación que se celebran en el mes de junio y será evaluado de todos los resultados de aprendizaje del módulo en cuestión.

Las fechas de su realización serán dadas a conocer a través del sistema de comunicación PASEN así como publicadas en el tablón de anuncios del Departamento de Comercio.

- Caso de que, una vez alcanzado el porcentaje de faltas del 25%, el alumno o alumna tuviese aprobado algún resultado de aprendizaje, no tendrá que volver a ser evaluado del mismo en las pruebas finales que se celebran en el mes de junio.
- Será el tutor quien comunique al alumno, por la vía de comunicación PASEN, que ha alcanzado el porcentaje de faltas de asistencia del 25%.

10.4.4 Instrumentos de evaluación.

Pruebas teórico-prácticas, casos prácticos, exposiciones, simuladores, proyectos, trabajos individuales o grupales) y/o Actividades de aprendizaje todas ellas evaluables en el día que se realicen tendrán la ponderación correspondiente sobre el total de las realizadas con una ponderación total del 25% y al menos una prueba individual objetiva que supondrá el 75% del total. Del total del 25% se descontarán proporcionalmente los días de faltas justificadas e injustificadas ya que dichos días no han obtenido ningún tipo de evaluación.

10.4.5. Horas de formación en la empresa:

- 1) Según establece el Real Decreto 659/2023, todo alumno o alumna que se incorpore a la fase de formación en empresa u organismo equiparado deberá tener cumplidos los 16 años y haber superado la adquisición de las competencias relativas a los riesgos específicos y la prevención de riesgos laborales.
- 2) En caso de enfermedad, accidente o cualquier otra causa sobrevenida el alumno proseguirá su formación en el centro docente, donde deberá alcanzar todos los resultados de aprendizaje de todos los módulos profesionales de curso para poder promocionar a segundo. Por tanto, deberá realizar la fase de formación en empresa u organismo equiparado durante el segundo curso (Resolución 26 junio de la Dirección General de Formación Profesional).
- 3) No obstante lo anterior, las horas que el alumno hubiese llegado a realizar en el centro de trabajo serán tenidas en cuenta en el cómputo global de horas que deben ser realizadas obligatoriamente en el ciclo formativo, siempre que la evaluación por parte de la empresa sea positiva. Si dicha evaluación fuese negativa, el alumno/a deberá realizar la totalidad de las horas de formación en la empresa en segundo curso.
- 4) Si la empresa calificase de forma negativa al alumno o alumna, y siempre que este hubiese realizado las horas totales correspondientes al primer curso, deberá aprobar el resultado de aprendizaje, o en su caso, los criterios de evaluación en el centro docente. Se le aplicará en este caso el proceso de evaluación indicado anteriormente en los apartados 10.2 y 10.3 en los que se describe el proceso de evaluación continua y, en su caso, la no aplicación de dicho proceso de evaluación.

10.4.6 Promoción del alumnado a segundo curso.

Con carácter general, el alumnado que cursa el primer curso promocionará al segundo cuando supere el ámbito de Comunicación y Ciencias Sociales y el ámbito de Ciencias Aplicadas y los módulos profesionales no superados no alcance el 20% del horario semanal de éstos.

No obstante, el equipo educativo podrá proponer excepcionalmente la promoción del alumnado que haya superado al menos uno de los dos ámbitos mencionados si considera que posee la madurez suficiente para cursar el segundo curso de estas enseñanzas, que tiene expectativas favorables de recuperación y que la promoción beneficiará su evolución académica.

10.5. SESIONES DE EVALUACIÓN.

En el primer curso se realizarán, para cada uno de los módulos profesionales, una sesión de evaluación inicial, al menos tres sesiones de evaluación parcial y dos sesiones de evaluación final.

En el segundo curso, se realizarán una sesión de evaluación inicial, al menos dos sesiones de evaluación parcial y dos sesiones de evaluación final.

Todo el profesorado rellenará en la hoja de seguimiento de cada grupo la información relativa a su alumnado con al menos 24 horas de antelación.

Durante la sesión de evaluación, el tutor/tutora seguirá el orden del día establecido en el acta de evaluación (modelo en drive).

El objetivo de la sesión es hacer valoraciones generales de grupo (resultados académicos y convivencia) y llegar a acuerdos que deben ser respetados por todo el equipo docente.

Para que la sesión de evaluación sea eficaz conviene detenerse sólo en determinados casos. De ningún modo, se debe hacer un repaso de cada alumno/a.

11.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

La atención a la diversidad comprende el conjunto de actuaciones educativas dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, situaciones socioeconómicas, culturales o lingüísticas.

Cuando en algún módulo profesional un profesor detecte que alguno de sus alumnos pueda necesitar de alguna medida de atención a la diversidad, esta consistirá únicamente en una **“Adecuación de la Programación Didáctica”**(ADP), ya que no se podrán realizar adaptaciones curriculares en formación profesional.

- Esta APD podrá afectar únicamente a la metodología utilizada con el alumno y a los instrumentos y procedimiento de evaluación.
- Nunca podrá afectar a los resultados de aprendizaje ni a los criterios de evaluación.
- El alumno al que se le aplique una “Adecuación de la Programación Didáctica” debe superar los mismos criterios de evaluación y alcanzar los resultados de aprendizaje que el resto de sus compañeros.
- Deberá realizarse de forma puntual, por ejemplo, en alguna o algunas unidades didácticas pero no de forma generalizada en todo el módulo profesional.
- También es importante **la acción tutorial**: caso de que el alumno sea menor de edad se debe contactar con los padres o tutores legales. Caso que sea mayor de edad sería conveniente que el tutor indagase cómo se siente el alumno en el aula, su interés o



desinterés respecto al ciclo formativo que esté cursando, la relación con sus compañeros, etc.

- **En este grupo no hay alumnos con NEAE.**

En el grupo-clase hay 2 alumnos internos en el Centro de menores y 2 alumnos repetidores. A continuación se tratarán las medidas a adoptar en el día a día del trabajo en el aula.

Alumnado Repetidor

En el grupo-clase encontramos dos alumnas repetidoras que provienen del centro educativo. Las medidas a adoptar consisten en:

- Comprobar la asimilación del contenido visto en clase a través de preguntas y favoreciendo su participación activa en el aula.
- Asignar responsabilidades.
- Tutorías personalizadas y seguimiento mediante tutorías presenciales y telefónicas con las familias.
- Alumno tutor que le ayude con el avance de los ejercicios si este ya ha terminado.

12. MEDIOS, ESPACIOS MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Para la consecución de los objetivos propuestos en cada unidad didáctica, y teniendo en cuenta la metodología prevista, utilizaremos los siguientes recursos:

- Apuntes y actividades elaboradas por el profesor, que se facilitan al alumno en formato electrónico.
- Explicaciones verbales con el auxilio de esquemas, apuntes y bibliografía recomendada en cada una de las unidades.
- Elementos materiales de uso corriente en la empresa tales como: impresos, formularios, fichas, contratos, etc.
- Publicaciones actualizadas, tales como periódicos, revistas profesionales, revistas de contenido económico.
- Manejo y consulta de textos legales.

Las clases se van a impartir en el aula asignada a cada grupo, que estará dotada de:

- Ordenador del profesor.
- Cañón de video con audio
- Puestos informáticos a disposición de los alumnos.
- Pizarra.
- ...

En cuanto al uso de las TIC, la comunicación con el alumnado y la facilitación de material se realizará mediante la plataforma Moodle Centros y la aplicación iPasen. Además, se fomentará el uso de las aplicaciones ofimáticas y de presentación más habituales (Excel, Word, Powerpoint, ..)

13. TEMAS TRANSVERSALES.

Los temas transversales dentro del currículo son un conjunto de contenidos de enseñanzas esencialmente actitudinales, que deben entrar a formar parte en las actividades planteadas en todos los módulos. En concreto, se hará especial hincapié en temas de educación ambiental, educación para la paz, educación del consumidor, educación vial, educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos,...

Para conseguirlo se utilizarán distintas herramientas:

- La educación para la paz está asociada con la tolerancia, la no violencia, la cooperación, etc. Estos valores se trabajarán especialmente en aquellas actividades que pueden ser realizadas en grupo, de forma que se fomenta una actitud de respeto y valoración positiva de las ideas y opiniones ajenas. También se refleja en las referencias sobre la integración de los discapacitados en el entorno laboral.
- Educación para la salud. Respetando las normas de seguridad e higiene respecto a la manipulación de herramientas, equipos e instalaciones, efectuando las prácticas con rigor, de forma que el resultado cumpla con la normativa y no tenga efectos nocivos para la salud o integridad física de las personas y así conseguir que el alumnado reflexione sobre la necesidad de establecer unas normas de seguridad e higiene personales y del producto, que las conozca y las ponga en práctica en el desarrollo de las actividades formativas, así como tomen conciencia de las posibles consecuencias de no cumplirlas. Se corregirá a los alumnos que adopten posturas incorrectas a la hora de trabajar con el ordenador.
- Educación para la igualdad de oportunidades entre sexos, tomando una actitud abierta a nuevas formas organizativas basadas en el respeto, la cooperación y el bien común, prescindiendo de los estereotipos de género vigentes en la sociedad, profundizando en la condición humana, en su dimensión emocional, social, cultural y fisiológica, estableciendo condiciones de igualdad en el trabajo en equipo. Además, debe desarrollarse un uso del lenguaje no sexista y mantener una actitud crítica frente a expresiones sexistas a nivel oral y escrito.



14. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.

Al finalizar el curso escolar debemos analizar los procesos y los resultados obtenidos para sacar conclusiones que nos permitan mejorar de cara a los siguientes cursos.

Esto supone dos acciones fundamentales: la evaluación de la programación y su realización y las propuestas de mejora que se deducen de lo anterior

La **evaluación de la programación** supone el análisis del proceso de enseñanza-aprendizaje durante un curso escolar en un centro educativo concreto y con unas circunstancias también determinadas. Esta labor debe ser llevada a cabo por todo el departamento teniendo en cuenta las experiencias personales de todos los componentes del mismo, así como los resultados y las opiniones de los alumnos, las indicaciones que realicen los tutores de FCT de las empresas donde se realizan las prácticas y la inserción laboral de los alumnos.

Hemos, a su vez, de comparar la situación con cursos anteriores, con otros centros y también contrastar algunas opiniones con el resto de profesores que imparten docencia en los mismos grupos, mediante reuniones de equipo educativo.

Las herramientas que se utilizarán para llevar a cabo esta evaluación serán, entre otras, cuestionarios al alumnado, cuestionarios de autoevaluación o fichas de seguimiento.

Una vez llevada a cabo la evaluación de la programación, si se detectan desviaciones en la planificación y resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje, se llevarán a cabo **propuestas de mejora**. Estas modificaciones, de producirse, deben realizarse por escrito y con las debidas justificaciones que indiquen el porqué de esos cambios.

El seguimiento de la programación y las propuestas de mejora se llevarán a cabo en el departamento, al menos una vez por evaluación.

15. INTERDISCIPLINARIEDAD.

Los miembros del equipo educativo procurarán la coordinación con el resto de los módulos, con el fin de no repetir conceptos o procedimientos ya aprendidos o bien para poder complementar los contenidos y actividades y, de ese modo, realizar un aprendizaje integrado y constructivo.

16. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

Se realizarán las actividades complementarias y extraescolares que, en el presente curso 2024/2025, sean planificadas en el ámbito del equipo educativo y del departamento.

