



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA: “ATENCIÓN AL CLIENTE”.

Curso: 2º FPBÁSICA

**Ciclo: Servicios
Administrativos**

CURSO: 25/26

PROFESORA: M^a Concepción Garrido Álvarez

Índice

1	Presentación	3
2	Marco normativo	3
3	Competencia general del título	3
3.1	Unidades de Competencia	4
4	Competencias profesionales relacionadas con el módulo profesional.....	5
5	Objetivos generales del ciclo relacionados con el módulo profesional.....	6
6	Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	8
7	Organización de resultados de aprendizaje y unidades de trabajo	10
8	Secuenciación y temporalización de las unidades de trabajo.....	11
9	Metodología didáctica.....	20
9.1	Principios pedagógicos	20
9.2	Metodologías activas de aprendizaje	21
9.3	Estrategias metodológicas.....	22
10	Evaluación y calificación	23
10.1	Relación de criterios de evaluación y unidades de trabajo	23
10.2	Procedimiento de evaluación y calificación	25
10.3	Programa de recuperación del módulo.....	26
10.4	Plan de empresa	27
10.5	Número de faltas de asistencia que impiden la evaluación continua	27
10.6	Procedimiento para el alumnado que pierde la evaluación continua	27
10.7	Procedimiento para reclamaciones en las Evaluaciones trimestrales.....	27
11	Materiales y recursos didácticos	27
12	Actividades complementarias y extraescolares	28
13	Medidas de atención a la diversidad	28
13.1	Medidas ordinarias de atención a la diversidad	28
13.2	Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.....	29
14	Actividades de recuperación	29
15	Evaluación del cumplimiento de la programación.....	30

1 Presentación

MÓDULO PROFESIONAL	ATENCIÓN AL CLIENTE
CÓDIGO	3005
CICLO FORMATIVO	CFGB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
GRADO NIVEL	GRADO BÁSICO / NIVEL 1
FAMILIA PROFESIONAL	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
DURACIÓN TOTAL DEL MÓDULO	126 H.
HORAS SEMANALES	3
CURSO	2º
PROFESOR(A)	Mª CONCEPCIÓN GARRIDO ÁLVAREZ
CURSO ACADÉMICO	25 - 26

2 Marco normativo

- **Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre**, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de **Educación**.
- **Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo**, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- **Real Decreto 659/2023, de 18 de julio**, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero** por el que se establece el **título** de Técnico Básico en Servicios Administrativos.
- **Real Decreto 498/2024, de 21 de mayo**, modificación del título por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado básico y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- **Orden EDU/1285/2024, de 26 de noviembre**, por el que se establece el **currículo** de los ciclos formativos de grado básico, correspondiente a la oferta formativa de GRADO D y nivel 1, del sistema de formación profesional, conducente a la obtención del título de técnico básico y graduado escolar en Educación Secundaria Obligatoria, en la Comunidad de Castilla y León.
- **Orden EDU/1575/2024, de 23 de diciembre**, por la que se regula el proceso de **evaluación** del alumnado que curse enseñanzas de grados D y E del sistema de Formación Profesional en la Comunidad de Castilla y León.
- **Orden EDU/173/2025, de 20 de febrero**, por la que se desarrolla la **formación en empresa y organismo equiparado**, para las ofertas de formación profesional de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad de Castilla y León.

3 Competencia general del título

La competencia general del título **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero** consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa

personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia, así como en alguna lengua extranjera.

El entorno profesional referido a este ciclo será para futuros profesionales que podrán ejercer su actividad por cuenta ajena en centros, oficinas, despachos y departamentos administrativos o comerciales de cualquier tipo de empresa o entidad de carácter privado o público, en todos los sectores productivos.

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

- Auxiliar de oficina.
- Auxiliar de servicios generales.
- Auxiliar de archivo.
- Ordenanza.
- Auxiliar de información.
- Telefonista en servicios centrales de información.
- Clasificador y/o repartidor de correspondencia.
- Grabador-verificador de datos.
- Auxiliar de digitalización.
- Operador documental.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Operador/a de cobro o Cajero/a.

3.1 Unidades de Competencia

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL	CÓDIGO	REAL DECRETO	UNIDADES DE COMPETENCIA
Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales	ADG305_1	RD 107/2008, de 1 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> - UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico. - UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización. - UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático. - UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. - UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación. - UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.
Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos	ADG306_1	RD 107/2008, de 1 de febrero	<ul style="list-style-type: none"> - UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático. - UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente. - UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.
Actividades auxiliares de comercio	COM412_1	RD 1179/2008, de 11 de julio	<ul style="list-style-type: none"> - UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

4 Competencias profesionales relacionadas con el módulo profesional

El **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, en el Anexo I y su Artículo 2.2, establece las competencias profesionales y para la empleabilidad del título **Profesional Básico en Servicios Administrativos**. De estas competencias las que mayor relación guardan con el **módulo Atención Al Cliente** son:

- a) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.
- c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo con los criterios de calidad establecidos.
- e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.**
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.**
- j) 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.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.**
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.**
- m) 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.**
- n) 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.
- o) 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.**
- p) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

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

5 Objetivos generales del ciclo relacionados con el módulo profesional

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 3.1 correspondiente al Anexo I, del [Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero](#), los objetivos generales del título Formativo de Grado Básico de Servicios Administrativos relacionados con el módulo **Preparación de Pedidos y Venta de Productos** son los que se relacionan a continuación:

- a) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- c) **Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.**
- d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- e) **Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.**
- f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.

- g) **Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.**
- h) **Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.**
- i) **Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.**
- j) 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.
- k) 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.
- l) 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.
- m) **Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.**
- n) **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.**
- o) **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.**
- p) 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.
- q) **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.**
- r) **Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.**
- s) **Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.**
- 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

Según lo dispuesto en el artículo 3.3 del Anexo I del **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, los objetivos de los módulos profesionales que componen el ciclo formativo Servicios Administrativos están expresados en términos de resultados de aprendizaje. Dicho Real Decreto establece también los criterios de evaluación relacionados en este módulo de **Atención al Cliente**, de 2º curso del ciclo formativo.

Los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación relacionados con el módulo objeto de esta programación son los siguientes:

RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	
a)	Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
b)	Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
c)	Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
d)	Se ha favorecido la comunicación con el 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
RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	
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.
RA3 Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	
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.
RA4 Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	
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
b)	Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones
c)	Se ha suministrado la información y documentación necesaria 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.
e)	Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
f)	Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

7 Organización de resultados de aprendizaje y unidades de trabajo

El DECRETO [Orden EDU/1285/2024, de 26 de noviembre](#), por el que se establece el currículo correspondiente al Título de *Técnico Básico y Graduado en Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad de Castilla y León* determina, para el módulo profesional **Atención al Cliente**, una duración de **126 horas** asimilables al mismo número de sesiones de clase.

La concreción de los contenidos curriculares en Unidades de Trabajo, y su correspondiente secuencia temporal, viene determinada por el proceso de aprendizaje que requiere este módulo formativo. En la estimación de las sesiones de clase previstas para desarrollar cada Unidad de Trabajo, se contemplan los tiempos destinados a la exposición de los contenidos, las prácticas relativas a los mismos, la resolución de dudas, las sesiones destinadas a la realización de pruebas de evaluación y a las actividades de corrección. A continuación, se detalla la secuenciación estimada y temporalización de las 126 sesiones de clase y la correspondiente organización de las Unidades de trabajo por evaluación, sin merma de reconocer la posibilidad de variaciones de mejora a medida que se desarrolla el curso escolar y la propia programación didáctica.

RA				UNIDAD DE TRABAJO	HORAS	TRIMESTRE
1	2	3	4			
X				UT1. Comunicación y Atención al cliente	15	1º
	X			UT2. Venta de productos y servicios	15	1º
	X			UT3. La venta y su desarrollo	22	1º
X		X		UT4. Información al cliente (I)	25	2º
X		X		UT5. Información al cliente (II)	25	2º
			X	UT6. Tratamiento de las reclamaciones	24	2º
					126	

8 Secuenciación y temporalización de las unidades de trabajo

UT01: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
Actividad(es) de enseñanza-aprendizaje		Contenidos asociados a los resultados de aprendizaje	
<ul style="list-style-type: none">Actividad introductoria al temaRole-play: atiendo a mis clientesActividad caso real garantías y devolucionesActividad Mini feria de ventas		<ul style="list-style-type: none">El proceso de compraventa	
		<ul style="list-style-type: none">Las <i>softskills</i> en la atención al cliente	
		<ul style="list-style-type: none">El proceso de la comunicación	
		<ul style="list-style-type: none">Elementos comunicación	
		<ul style="list-style-type: none">La atención al cliente	
		<ul style="list-style-type: none">La comunicación en atención al cliente	
		<ul style="list-style-type: none">La comunicación verbal	
		<ul style="list-style-type: none">La comunicación no verbal	
Temporalización			
Número de horas	15	Trimestre	1º
Instrumentos de evaluación			
<ul style="list-style-type: none">1. Role-play de atención al cliente y simulación de conversaciones telefónicas.2. Caso práctico en donde se distinga comprador, cliente y vendedor			
Resultados de aprendizaje		Criterios de evaluación asociados	
RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.		a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente	
		b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	

	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)
	i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

UT02: VENTA DE PRODUCTOS YSERVICIOS			
Actividad(es) de enseñanza-aprendizaje		Contenidos asociados a los resultados de aprendizaje	
<ul style="list-style-type: none">• Actividad introductoria del tema• Presentación de un producto• Diseño del perfil básico de un agente de ventas.		<ul style="list-style-type: none">▪ El vendedor profesional.	
		<ul style="list-style-type: none">▪ Actuación del vendedor profesional	
		<ul style="list-style-type: none">▪ Exposición de las cualidades de los vendedores	
Temporalización			
Número de horas	15	Trimestre	1º
Instrumentos de evaluación			
<ul style="list-style-type: none">1. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés.2. Realización de actividades individuales y grupales.3. Elaboración de ejercicios prácticos.4. Prueba escrita al final de la unidad.			
Resultados de aprendizaje		Criterios de evaluación asociados	
RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.		a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	
		f) 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	

UT03: LA VENTA Y SU DESARROLLO			
Actividad(es) de enseñanza-aprendizaje		Contenidos asociados a los resultados de aprendizaje	
<ul style="list-style-type: none">Actividad introductoria del temaProceso de ventaEntrevista de venta		▪ Técnicas de venta.	
		▪ Preparación de la venta.	
		▪ Proceso de Venta.	
		▪ Servicio Posventa	
		▪ Ley de ordenación del comercio minorista	
Temporalización			
Número de horas	22	Trimestre	1º
Instrumentos de evaluación			
<div>1. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés.</div> <div>2. Realización de actividades individuales y grupales.</div> <div>3. Elaboración de ejercicios prácticos.</div> <div>4. Prueba escrita al final de la unidad Simulación de preparación de un pedido completo.</div>			
Resultados de aprendizaje		Criterios de evaluación asociados	
RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.		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	
		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.	

UT04: INFORMACIÓN AL CLIENTE (I)			
Actividad(es) de enseñanza-aprendizaje		Contenidos asociados a los resultados de aprendizaje	
<ul style="list-style-type: none">• Actividad introductoria del tema• El trato al cliente en una simulación de venta		<ul style="list-style-type: none">▪ El cliente	
		<ul style="list-style-type: none">▪ Figuras que participan en una relación comercial: Cliente, comprador y usuario o consumidor	
		<ul style="list-style-type: none">▪ Requisitos para ser considerado cliente	
Temporalización			
Número de horas	25	Trimestre	2º
Instrumentos de evaluación			
<ul style="list-style-type: none">1. Observación directa del alumno o alumna: motivación, interés, actitudes, comportamiento, etc.2. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés.3. Realización de actividades individuales y grupales.4. Elaboración de ejercicios prácticos.5. Prueba escrita al final de la unidad.			
Resultados de aprendizaje		Criterios de evaluación asociados	
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación		c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	
		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.	
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.		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.

UT05: INFORMACIÓN AL CLIENTE (II)			
Actividad(es) de enseñanza-aprendizaje		Contenidos asociados a los resultados de aprendizaje	
<ul style="list-style-type: none">Actividad introductoria del temaA través de un caso práctico distinguir los distintos estímulos		<ul style="list-style-type: none">La fidelización del cliente	
		<ul style="list-style-type: none">El comportamiento de los clientes	
		<ul style="list-style-type: none">Estímulos del cliente	
		<ul style="list-style-type: none">Una experiencia diferente	
		<ul style="list-style-type: none">La digitalización y las tecnologías	
		<ul style="list-style-type: none">Documentos de entrega asociados al servicio o producto	
Temporalización			
Número de horas	25	Trimestre	2º
Instrumentos de evaluación			
<ul style="list-style-type: none">1. Observación directa del alumno o alumna: motivación, interés, actitudes, comportamiento, etc.2. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés.3. Realización de actividades individuales y grupales.4. Elaboración de ejercicios prácticos.5. Prueba escrita al final de la unidad			
Resultados de aprendizaje		Criterios de evaluación asociados	
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación		c) 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	
		h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato	

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

UT06: TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES			
Actividad(es) de enseñanza-aprendizaje	Contenidos asociados a los resultados de aprendizaje		
<ul style="list-style-type: none"> Actividad introductoria del tema Estudio de caso: seguimiento de un pedido hasta la entrega Role-play: Reclamas o agradeces Actividad: La ley en lenguaje sencillo 	▪ Reclamaciones y quejas		
	▪ Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones		
	▪ Gestión de quejas y reclamaciones		
	▪ Gestión de quejas y reclamaciones		
	▪ Documentos y pruebas		
	▪ Como reclamar una compra online.		
	▪ Herramientas informáticas		
	▪ Normativa legal		
Temporalización			
Número de horas	24	Trimestre	2º
Instrumentos de evaluación			
<ol style="list-style-type: none"> Role-play de atención al cliente con reclamaciones Circuito de gestión documental en la posventa 			
Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación asociados		
RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación	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		
	b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.		
	c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria 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		
	e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación		
	f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.		

9 Metodología didáctica

Se entiende por **metodología** los aspectos referentes al **cómo** y **cuándo** enseñar. La metodología es el conjunto de **estrategias, procedimientos y acciones organizadas** y planificadas por el profesorado, de manera consciente y reflexiva, con la finalidad de posibilitar el aprendizaje del alumnado y el logro de los objetivos planteados.

Podemos decir, por tanto, que es uno de los elementos del currículo que hace referencia a todas aquellas **decisiones** de la práctica docente relacionadas directamente con la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje: los principios que sustentan la acción educativa, la organización del espacio, las actividades y su temporalización, la selección de los materiales y los recursos educativos que se van a necesitar, así como los agrupamientos del alumnado.

Una vez citadas estas consideraciones procedo a describir el que será **mi papel en el aula**: la principal función será motivadora y facilitadora del aprendizaje. Esto se plasmará como sigue:

♣ Guía del proceso de aprendizaje

Los docentes actuaremos como orientadores del alumnado hacia la adquisición de **competencias que serán clave** para su desarrollo profesional, insistiendo en que sean los protagonistas de su aprendizaje induciéndoles a que tomen decisiones sobre las tareas a realizar, seleccionando aspectos, etc.

Se pondrá el foco en despertar su **curiosidad** y **compromiso** con materiales, actividades o proyectos que siempre estarán en conexión con situaciones reales y aplicables.

♣ Creadores de un entorno dinámico

El ambiente será siempre participativo y estimulante donde el error siempre es una oportunidad de mejora, y donde cada persona es valorada y respetada.

Motivaremos a nuestros estudiantes para que aporten ideas, reflexionen y colaboren construyendo conocimiento, sin miedo a realizar aportaciones.

♣ Transmisores de profesionalismo y comunicación efectiva

Seremos ejemplo de comunicación clara, estructurada y empática. Con amabilidad y buen ánimo inspirando a nuestros estudiantes a aplicar estas habilidades tanto en su vida profesional como personal. A continuación, se indica cómo sería la estructura de una **clase tipo**:

1. **Apertura**: activación de los conocimientos previos despertando la chispa de la curiosidad. Introducción de los temas con ejemplos reales, preguntas motivadoras que les hagan despertar esa curiosidad como motor del éxito. El contenido siempre conectado con la importancia que tiene en nuestro ámbito profesional.
2. **Desarrollo**: aprendizaje activo y significativo. Alternaremos explicaciones breves con actividades prácticas, resolución de retos o debates, tal y como se puede ver en la secuencia de actividades diseñadas en cada una de las Unidades de Trabajo. Fomentaremos la participación y el trabajo en equipo.
3. **Cierre**: reflexión y consolidación. Realizaremos un resumen grupal de lo aprendido en el día. Proporcionaremos un feedback inmediato con recomendaciones para mejorar.

Por tanto, las decisiones que se adoptan respecto a la metodología a desarrollar en el aula derivan de la consideración de los siguientes aspectos:

9.1 Principios pedagógicos

Los **principios pedagógicos** son los fundamentos que orientan la **acción** educativa. Son aquellas condiciones que se hacen necesarias para implementar el currículo, llevar a cabo el proceso de enseñanza, conseguir los objetivos y los aprendizajes deseados y alcanzar la mejora de la calidad educativa. Los principios psicopedagógicos se enmarcan en una concepción **constructivista** del aprendizaje, y son los siguientes:

1. Aprendizajes significativos. La información presentada se relaciona claramente con los conocimientos existentes que los estudiantes ya poseen, pero introduciendo nuevos aspectos.

2. Partir del nivel de desarrollo del alumnado. Destacaremos como principio metodológico la “detección de conocimientos previos”. Por ello en la primera parte de las clases, siempre hay un momento de indagación en el que, a través de preguntas, juegos, entrevistas lo que se pretende es conocer cuál es el nivel de partida de los estudiantes.

3. Identificar los esquemas de conocimiento que el alumnado posee y actuar en consecuencia, se trata de relacionar o conectar los conocimientos previos y los conocimientos aprendidos.

4. Enfoque globalizador, busca adaptarse a cómo piensan y sienten los estudiantes mientras aprenden. Esto ayuda a que nuestro alumnado pueda usar lo que aprendan en varias materias para resolver los problemas planteados de su realidad circundante.

5. Aplicación de lo aprendido al mundo laboral. Se realizarán actividades en las que los estudiantes comprenderán el significado para su futuro y mediante las que se demostrará la utilidad de lo aprendido para desenvolverse en el mundo laboral.

6. Crear un clima de seguridad, confianza, afectividad, aceptación mutua y cooperación. Para que se expresen libremente, se respeten y establezcan lazos afectivos satisfactorios. La comunicación y la interacción entre alumnado y profesorado hacen posible el diálogo, el debate y el enriquecimiento mutuo, creando un clima de confianza en el que el alumnado se sienta seguro.

7. Evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje, será constante el control del proceso a través del feedback de la profesora, preguntando o escuchando al alumnado.

8. Promover la actividad del alumnado. Un enfoque metodológico basado en las competencias debe ser un modelo enfocado hacia el estudiante. Para ello, es necesario que el alumnado se encuentre motivado hacia las tareas que va a emprender. Los docentes debemos utilizar estímulos variados para conseguirlo: emocionales, intelectuales o sociales.

El diseño de las actividades se basa en que los estudiantes asuman un rol activo para resolver las situaciones que se le plantean tanto en el ámbito administrativo como de la atención al cliente, por ejemplo:

9. Aprender a aprender. Se fomentará la investigación individual, el trabajo autónomo y autosuficiente, guiado por la profesora. Los procesos de aprendizaje, sobre todo los relativos a formación profesional, deben girar, siempre que sea posible, en torno al “*saber hacer*”.

10. Uso de las Tics: Implica integrar el uso de ordenadores y aplicaciones con conexión a internet en el aula. De esta forma podemos acercar a nuestro alumnado a los retos del siglo XXI.

9.2 Metodologías activas de aprendizaje

Sabemos que no existe una fórmula ideal que haga inclinarnos por una u otra metodología didáctica, y que es conveniente la **combinación** de varias según el tipo de conocimientos y competencias que deseamos transmitir. La naturaleza del módulo a impartir, el tipo de alumnado, la etapa educativa (ciclo de FP básica, un grado medio o superior), la organización académica (horarios, aulas, talleres...) o nuestro estilo de enseñanza, son factores que nos predisponen hacia unas u otras metodologías.

Así, podemos optar por una clase magistral para presentar información inicial, dirigirnos hacia un trabajo colaborativo para consolidar el aprendizaje con la práctica, o buscar un trabajo individual que trate de fijar lo aprendido.

Las metodologías con las que se trabaja a lo largo de esta programación son **metodologías activas**, aquellas que sitúan al estudiante como protagonista de su propio aprendizaje, es decir, se centran en el alumnado y en la consecución de las competencias propias. Las **ventajas** que ofrecen trabajar con estas metodologías son: facilitar el aprendizaje, la motivación y la participación en trabajos contextualizados en situaciones reales acercando al alumnado al mundo laboral.

Algunas de estas metodologías activas utilizadas a lo largo de las Unidades de Trabajo, **como podrán ver a continuación en el desarrollo de la UT**, son:

- **ABP-Aprendizaje basado en proyectos.** Supone la resolución de un desafío presentado y gracias a la investigación de nuestros estudiantes que culminarán el proceso con la presentación de un producto final.

Son varios los tipos de proyectos que podemos plantear en nuestras aulas de FP:

1. **Proyecto-producto.** Su objetivo es producir algo concreto: un cartel, un documento, etc.
2. **Proyecto-consumo.** Se refiere al disfrute producido en el transcurso de una actividad: una fiesta, un evento, una feria, etc.
3. **Proyecto-problema.** Nace de una actividad que conlleva dificultad, trata de responder a una duda, un problema o un desafío planteado.
4. **Proyecto aprendizaje servicio.** Centrado en la prestación de un servicio comunitario basado en el bien común.

En las propuestas para nuestro alumnado, se diseñan proyectos donde los estudiantes trabajan en equipo, como la creación de un manual de comunicación interna o la planificación de un evento empresarial. Como **aprendizaje basado en retos**, se les plantean desafíos relacionados con casos reales, como analizar problemas en la atención al cliente para que ellos propongan soluciones.

- **Aprendizaje cooperativo.** Consiste en organizar las actividades del aula de forma que los estudiantes trabajen en grupos para alcanzar objetivos comunes responsabilizándose de su propio trabajo y asumiendo responsabilidades para con el resto de los miembros del equipo.
- **El método de casos.** Se plantea una situación basada en un caso real que nos sirva de base para la reflexión, el análisis y la búsqueda de soluciones a través de los conocimientos y competencias en nuestra materia.
- **Design Thinking.** Es una metodología vinculada a *lo visual*, aplicada a la resolución de problemas y a la planificación de procesos.
- **Flipped classroom.** También llamada *clase invertida*. Es un modelo pedagógico que traslada parte de los procesos de aprendizaje fuera del aula, dedicando el tiempo del aula a la parte de trabajo más atractivo y funcional que va a contribuir directamente con el desarrollo de las competencias.
- **Gamificación.** Es una estrategia de aprendizaje que introduce la mecánica de los juegos en el aula con el fin de conseguir mejores resultados. Consigue motivar a los estudiantes incentivando el ánimo de superarse intentando conseguir puntos, escalas de nivel, premios, clasificaciones, desafíos o misiones.

9.3 Estrategias metodológicas

Constituyen la forma en que se pondrán en práctica los principios metodológicos. Por lo tanto, hay que destacar la forma en la que se trabajará con el alumnado, haciendo hincapié en el **cómo**: "**cómo despertar su interés**", "**cómo atraer su atención**", "**cómo conseguir que apliquen lo aprendido a otros planos y situaciones**", "**cómo se va a respetar el ritmo de trabajo y los desarrollos madurativos de cada uno de los alumnos**", etc. Lo más importante es que todas las estrategias metodológicas elegidas son coherentes con las actividades que voy a desarrollar en el aula y que son propias del área y del curso correspondiente.

En cuanto a los **métodos específicos** del área que nos compete, adaptaremos las actividades a las competencias propias del módulo y el ciclo en el que nos encontramos con:

- 📁 Prácticas reales: redactando documentos siguiendo las normas del protocolo empresarial.
- 📁 Simulaciones empresariales: representando situaciones con diferentes interlocutores.
- 📁 Normas específicas: trabajaremos el uso de normas de la comunicación escrita.
- 📁 Gestión de conflictos: Entrenaremos estrategias para manejar situaciones complicadas con cualquiera de los actores del ámbito empresarial.

10 Evaluación y calificación

Desde un modelo de trabajo que, apuesta por el **desarrollo de las competencias**, la evaluación es una reflexión sistemática sobre los procesos, procedimientos y resultados, que por un lado nos servirá para calificar, pero que por otro tiene una función orientadora y de control de la calidad de todas las acciones que se emprenden dentro del proceso educativo.

Para comenzar, procedo con la aclaración de unos **conceptos esenciales** de todo proceso evaluador:

- **Evaluación:** recoge información para fundamentar la toma de decisiones.
- **Evaluación continua (formativa):** tiene como finalidad detectar las dificultades en el momento en que se producen para adoptar las medidas de atención individual o colectiva que procedan.
- **Resultado de aprendizaje:** Elemento básico del currículo de FP, describe lo que se espera que un estudiante conozca, comprenda y sea capaz de hacer.
- **Criterio de evaluación:** Define aquello que el alumnado debe alcanzar desde el punto de vista de conocimientos y competencias respecto a un área o módulo de aprendizaje.

En resumen, ¿Qué supone en la práctica el proceso de evaluación en la FP?, realizando un análisis detallado de lo establecido en la **Ley Orgánica 3/2022**, de 31 de marzo, de Ordenación e Integración de la Formación Profesional, y en el **Real Decreto 659/2023**, de 28 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional, apostar por un modelo **evaluación criterial y competencial** supone la cuantificación lógica y sistematizada del proceso de evaluación y del carácter cualitativo de los **criterios de evaluación**, para ello:

1. Tomaremos como referente **cuantitativo** los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación apostando por el proceso y no solo por los resultados.
2. Como referente **cualitativo** tenemos las competencias profesionales, personales y sociales.
3. Estableceremos una **correspondencia** entre los CE, los RA y la calificación del alumnado.
4. Se plantearán actividades pensadas para el desarrollo de las competencias, interconectadas con los RA y medibles en torno a los CE, y no sólo como preparación de una prueba final.

La evaluación inicial será el punto de partida para estructurar todo el proceso de enseñanza aprendizaje y el paso previo a los procesos de planificación.

De cara a realizar esta evaluación inicial, es interesante utilizar **diferentes instrumentos**, como asambleas, debates, entrevistas, dinámicas de grupos, la propia observación sistemática en el aula, así como pruebas iniciales escritas, cuestionarios, etc.

Tanto la nueva **ley Orgánica 3/2022** sobre la Formación Profesional, como el **Real Decreto 659/2023** que desarrolla el sistema de la FP, nos dejan clara la necesidad de una evaluación continua, pero a la vez formativa, adaptada a las distintas metodologías de aprendizaje, basada en la comprobación de los Resultados de aprendizaje, es decir, los objetivos alcanzados y en los criterios de evaluación que nos fija el currículo.

Además, Según lo dispuesto en el **artículo 2 de la ORDEN EDU 1575/2024**, de 23 de diciembre, de la Consejería de Educación, se establece, con carácter general, lo siguiente:

La evaluación de los alumnos será **CRITERIAL**: es decir, que se realizará según los criterios de evaluación establecidos para los resultados de aprendizaje del módulo. La evaluación será de carácter teórico-práctica en las que los estudiantes disponen de dos convocatorias por curso: ordinaria y extraordinaria.

10.1 Relación de criterios de evaluación y unidades de trabajo

A continuación, se ofrece una sencilla herramienta que permite visualizar la asociación de los distintos elementos relacionados con la evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Como primer paso, relacionaré los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación que aparecen en el **Real Decreto**, asignando el peso correspondiente a cada criterio de evaluación.

RA	CE	%	UT1	UT2	UT3	UT4	UT5	UT6	EMP
RA1	a	10	X						
	b	20	X						
	c	20	X						
	d	20	X						
	e	20	X						
	f	10	X						
RA2	a	10		X					X
	b	20		X					X
	c	10			X				X
	d	20				X			X
	e	10				X			
	f	20				X			
	g	10				X			
RA3	a	20				X			X
	b	10					X		X
	c	20					X		X
	d	10					X		X
	e	30					X		
	f	10					X		
RA4	a	10						X	
	b	30						X	
	c	10						X	
	d	30						X	
	e	10						X	
	f	10						X	

En la siguiente tabla se indican los **pesos de la calificación** de cada una de las unidades de trabajo sobre la calificación de los resultados de aprendizaje.

En el supuesto de que nuestro alumnado realice La Fase de Formación en empresa u organismo equiparado durante este curso, queda reflejado el Resultado de Aprendizaje, que en este caso sería una parte del **RA2** y **RA3** que desarrollaría fuera del centro educativo.

	UT01	UT02	UT03	UT04	UT05	UT06	Empresa
RA1	100%						
RA2		40%	20%	40%			50%
RA3				20%	80%		50%
RA4						100%	

La nota final del módulo se calculará a partir de las calificaciones obtenidas en cada uno de los resultados de aprendizaje según los siguientes porcentajes.

	RA1	RA2	RA3	RA4
Porcentaje	20%	30%	30%	20%

10.2 Procedimiento de evaluación y calificación

La evaluación se llevará a cabo mediante la utilización de unas técnicas específicas que estarán relacionadas con la naturaleza de lo que se pretende evaluar; por lo tanto, en esta programación no aparecerá una única forma de evaluar. Las técnicas y los instrumentos utilizados condicionarán el aprendizaje de nuestros estudiantes, por lo que **no han de ser un fin** en sí mismos, sino unos recursos para obtener las **evidencias necesarias**.

Concretamente, se desarrollarán las siguientes:

- **Técnicas orales:** Basadas en el uso de la comunicación oral como medio de expresión.
- **Técnicas escritas:** Basadas en comunicación escrita para expresar sus conocimientos.
- **Técnicas basadas en la ejecución práctica:** Son técnicas útiles para evaluar la competencia del estudiante (saber hacer), que se manifiesta a través de la ejecución de una actividad tanto en el aula de prácticas como fuera de ella.

Los medios físicos que nos permiten registrar y guardar la información necesaria para la calificación son los **instrumentos de evaluación**, por ello decimos que son herramientas de distinta naturaleza que se utilizan para recoger información sobre lo que el alumnado conoce y sabe hacer. Deben ser coherentes con las técnicas que las determinan, sirviendo como puentes entre lo que los estudiantes demuestran y la valoración que se le otorga a esa destreza, saber o actitud. En el diseño de cada Unidad de Trabajo se describen las actividades tanto de **enseñanza aprendizaje como de evaluación** que se proponen para la superación de este módulo. En relación con estas últimas, el listado de actividades que plantearé, serán las siguientes:

- Pruebas orales como exposiciones de temas, debates, entrevista con el profesorado.
- Pruebas escritas como exámenes de preguntas cerradas o abiertas, cuestionarios.
- Cuadernos de clase con resúmenes, esquemas, ejercicio.
- Resolución de problemas o supuestos prácticos, análisis de casos, simulaciones escritas.
- Trabajos como proyectos, monografías, presentaciones realizadas por el alumnado.

Entre los **instrumentos utilizados** para la aplicación de las técnicas de evaluación descritas anteriormente y en relación con las actividades diseñadas en las UT desarrolladas, cabe citar:

- ☑ **Listas de cotejo o listas de control:** consisten en un listado de criterios (ítems) que se ha de verificar si se cumplen o no. Suelen incorporar incluir espacio para observaciones.
- ☑ **Escalas de registro, escalas de valoración y rúbricas:** son unas guías de puntuación usadas en la evaluación que describen las características de un producto, en varios niveles de rendimiento, con el fin de clarificar lo que se espera del trabajo del alumno y de facilitar retroalimentación.
- ☑ **Guion de la entrevista o diálogo:** es una guía y una referencia para la conversación. Puede ser más abierto a cerrado en función de la finalidad.
- ☑ **Solucionario con criterios de corrección de pruebas escritas u orales:** documentos en los que se establecen los criterios de corrección de las pruebas. Se debe indicar el valor de cada parte.
- ☑ **Portafolio:** en formato digital, es una herramienta de evaluación que consiste en la aportación de producciones de diferente índole por parte del estudiante que permitan juzgar sus logros.

La evaluación durante el periodo lectivo se llevará a cabo mediante la evaluación continua durante **tres evaluaciones** que conducirán a la calificación final del módulo en convocatoria ordinaria.

Para la aplicación de la evaluación continua es imprescindible la asistencia regular. Dadas las horas asignadas al módulo, a los alumnos que superen el **20%** de horas del módulo (42 horas), no se les podrá aplicar la evaluación continua y será calificado como **“No evaluado” (NE) en la evaluación parcial y posteriores a la pérdida de la evaluación continua.**

El alumnado que se encuentre en esta situación será evaluado y calificado en las sesiones finales de evaluación ordinaria a partir de los resultados que obtenga en los procedimientos de evaluación.

Los procedimientos de evaluación y los instrumentos de calificación que van a utilizarse a lo largo del curso son valorados a través de una escala numérica de cero a diez puntos. Para superarla es necesario calificación superior a 5.

Para superar una evaluación todos los RA incluidos en la misma deben estar superados. Por ello, aunque la media de las calificaciones de los RA fuera 5 o superior, la calificación en la evaluación será 4 cuando no esté superado algún RA. El estudiante deberá superar el o los RA no superados.

Si un estudiante falta a una prueba, y **justifica dicha ausencia**, podrá realizar dicha prueba lo antes posible (podría ser en la siguiente clase a la que asista después de la ausencia), o durante otra prueba, o en la recuperación, según el criterio del profesor.

El estudiante que por **motivo injustificado** no se presente el día de la prueba, podrá realizar dicha prueba que se proponga en el día y la hora de la recuperación, pero habrá perdido una de las oportunidades para realizar con éxito dicha prueba. La ausencia injustificada en un examen conlleva una puntuación de cero en la calificación de esa prueba.

En cada Unidad de Trabajo se incluyen los criterios de evaluación correspondientes a cada RA. En cada UT se definen los procedimientos de evaluación y los instrumentos de calificación para la evaluación de los RA, según los criterios de evaluación que comprenden.

10.3 Programa de recuperación del módulo

Tras las sesiones de evaluación, tanto parciales como finales, se informará de los resultados a nuestro alumnado, indicando las calificaciones parciales en cada módulo, y en caso de ser una calificación negativa, de las medidas de recuperación, apoyo o intervención acordadas para llevar a cabo con el fin de que nuestros estudiantes puedan superarlo.

Cuando algún estudiante no supere alguno de los RA se le entregará un informe que oriente sobre la mejora de su aprendizaje y le permita su superación.

Para aquellos estudiantes que deban recuperar algún RA no superado durante el curso, tendrán la posibilidad de recuperación en cada evaluación. Si no consiguieran alcanzar los RA en estas recuperaciones, deberán ser evaluados nuevamente de esos RA pendientes en las pruebas de la convocatoria final ordinaria.

Las pruebas de recuperación se calificarán de 0-10. Para superarla es necesario obtener una calificación superior a 5. La calificación obtenida en la recuperación/prueba final para cada RA sustituirá a la anterior obtenida en ese RA y será tomada en cuenta para el cálculo de la nota final.

En cuanto a la Evaluación extraordinaria, se realizará de manera correlativa si no se ha superado el módulo en la evaluación final ordinaria. En ella se podrá recuperar los RA no superados en la evaluación final ordinaria. El procedimiento será el establecido en el artículo 5.2 de la ORDEN EDU1575/2024, de 23 de diciembre de la Consejería de Educación de evaluación.

Una de las fuentes de diversidad más frecuentes dentro de nuestros grupos de FP es el alumnado pendiente y repetidor. El **alumnado pendiente** es el que una vez terminado el curso en periodo ordinario no ha conseguido los objetivos y resultados de aprendizaje establecidos y deberá seguir en periodo de recuperación (hasta junio). El **alumnado repetidor** es aquel que habiendo cursado el módulo en cursos anteriores no consiguió superarlo y ha vuelto a matricularse en dicho módulo. El alumnado en este caso cursará dicho módulo en el calendario normal establecido para el curso.

10.4 Plan de empresa

Debido a las características de nuestro alumnado y a la estructura del tejido empresarial que predomina en la zona, se decide en el Departamento didáctico que la **totalidad de las horas** a realizar en empresa u organismo equiparado las realizarán durante el **segundo curso** del ciclo formativo.

10.5 Número de faltas de asistencia que impiden la evaluación continua

Para que el estudiante pueda acogerse a la evaluación continua es necesario que las faltas de asistencia sin justificar sean inferiores al **20%** del horario lectivo del módulo, que es de **126 horas**. Por lo tanto, un alumno con 26 o más faltas de asistencia perdería su derecho a evaluación continua.

El alumnado tiene derecho a la huelga, tal y como queda reflejado en la PGA, y se actuará en lo relativo a las faltas, tal y como quede recogido en la misma.

Para la justificación de las faltas de asistencia se tendrá en cuenta:

1. Se entregará el justificante de las faltas de asistencia como máximo en los tres días hábiles posteriores a la propia falta.
2. Se tomarán en cuenta aquellos justificantes relativos (y solamente relativos) a:
 - Las causadas por enfermedad, visita médica, accidente u hospitalización.
 - Las debidas a funciones de representación del alumnado.
 - Las debidas a concurrencia a exámenes oficiales u otros como los destinados a la obtención del carnet de conducir.
 - Las debidas al cumplimiento de un deber de carácter inexcusable de carácter público o privado

10.6 Procedimiento para el alumnado que pierde la evaluación continua

Aquellos estudiantes que pierdan el derecho a la evaluación continua deberán realizar una prueba final con todos los contenidos vistos durante el curso, valorada de 0 a 10 puntos. En esta prueba el alumno tendrá que obtener una nota igual o superior a 5.

Se comunicará la fecha en el tablón de anuncios con la antelación suficiente (en caso de que continúe la enseñanza presencial). En otros casos, se comunicará a través de alguna de las herramientas citadas a lo largo de toda esta programación.

10.7 Procedimiento para reclamaciones en las Evaluaciones trimestrales

En el caso de que un estudiante no esté de acuerdo con la calificación obtenida podrá presentar y tramitar la reclamación a dicha calificación en el plazo de los **dos días hábiles** siguientes a la fecha en la que le hubiera sido comunicada la calificación mediante el boletín de notas correspondiente. El procedimiento está detallado en la legislación de referencia.

11 Materiales y recursos didácticos

Para alcanzar los objetivos propuestos, en el centro disponemos de los siguientes materiales y recursos puestos a disposición del alumnado en las aulas:

Material de uso común:

- ✓ Pizarra, proyector, un ordenador por estudiante, altavoces.
- ✓ Programas de ofimática: Microsoft 365, Teams, Onedrive, Aula Virtual.
- ✓ Software específico. Genially, Quizizz, etc.

Apuntes y presentaciones realizadas por la profesora que servirán, en la mayoría de los casos, como base en las explicaciones, esquemas elaborados subidos al aula virtual, o cualquier otra herramienta que se expondrá y entregará al alumnado.

12 Actividades complementarias y extraescolares

Es importante aclarar que las **actividades complementarias** son aquellas que se realizan en horario escolar, fuera o dentro del instituto. Su finalidad principal es la de reforzar y complementar los contenidos del currículo, fomentar competencias profesionales y contribuir al desarrollo integral del alumnado. Se programarán: talleres y charlas con profesionales, visitas a empresas o instituciones y colaboración en eventos locales como ferias de emprendimiento, etc. Las planificadas para este curso son:

- Visita a las Bodegas de Emilio Moro.
- Visita a la fábrica de cerveza artesana La Castreña.

Las **actividades extraescolares** son aquellas que alcanzan un periodo superior al del horario de clase, también son parte importante en el ciclo formativo y complementan la formación del módulo. Se llevarán a cabo durante este curso las siguientes:

- Visita al Parlamento Europeo.

13 Medidas de atención a la diversidad

La **diversidad** como característica humana ligada a diferencias en las capacidades, necesidades, intereses, ritmos de maduración, entorno sociocultural y económico da como resultado un número elevado de diferentes situaciones. A la hora de programar este módulo atendiendo tanto a esta diversidad como al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (**NEAE**) y basándonos en el marco normativo actual se hace indispensable la aplicación del **DUA**, hablamos de un modelo de enseñanza que proporciona diversas opciones didácticas para que nuestros estudiantes se transformen en personas que aprendan a aprender, motivados para el aprendizaje a lo largo de sus vidas.

Los procesos de enseñanza aprendizaje, atendiendo a este enfoque de diseño universal, implica crear un entorno inclusivo, eliminando barreras, ofreciendo múltiples medios de representación, acción, expresión y participación. De esta forma, se reduce la necesidad de realizar grandes ajustes o cambios con posterioridad haciendo el proceso más eficiente. La aplicación del DUA gira en torno a **tres grandes principios**, que indican que los docentes ofrezcamos un amplio rango de opciones para acceder al aprendizaje:

- **Múltiples medios de representación:** mostraré los contenidos en varios formatos (texto, audio, gráficos, etc.), los materiales se podrán adaptar con tecnologías de asistencia, y la constante vinculación con ejemplos reales facilitará la comprensión.
- **Múltiples formas de expresión:** motivaré el uso de diferentes herramientas TIC para expresar y posibilitar la entrega de sus productos de diferentes maneras, respetando sus capacidades y limitaciones físicas o cognitivas.
- **Múltiples formas de implicación:** los estudiantes toman decisiones sobre cómo aprender o ser evaluados. Potenciaremos la elección individual y el trabajo autónomo, valorando positivamente la originalidad y autenticidad apostando por la autoevaluación y la reflexión.

13.1 Medidas ordinarias de atención a la diversidad

En cuanto a las medidas ordinarias para atender a la diversidad, a continuación, se recogen las diferentes estrategias y actuaciones que utilizaré dependiendo de la diversidad en el aula:

- Individualización de las enseñanzas, proceso de aprendizaje basado en el **DUA**.
- Agrupamientos: trabajo en equipos cooperativos, heterogéneos, grupos de expertos.

- Graduación de los contenidos a lo largo de las UTs.
- Planteamiento de actividades de refuerzo a ampliación, actividades de evaluación variadas.
- Uso de plataformas digitales como Moodle o Classroom para alumnado que no pueda asistir presencialmente por prescripción médica.

13.2 Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo

Cuando hablamos de atender al alumnado con **NEAE**, nos referimos a estudiantes que requieren atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta. Se trata, en definitiva, de estudiantes que presentan mayores dificultades que el resto para acceder a los aprendizajes del currículo.

De cara a atender al alumnado que presenta NEAE, diseñaremos planes específicos de atención individualizada. Se elaborará un documento de planificación con relación a la atención personalizada que se ajustará en a las características del alumnado que así lo requiera. Estas medidas se revisarán y actualizarán en las distintas sesiones de evaluación, tomando como foco el desarrollo de las competencias y los resultados de aprendizaje. Podemos diferenciar, al alumnado que pueda presentar necesidades especiales por:

- Retraso madurativo, trastornos de atención o aprendizaje o incorporación tardía.
- Trastornos en el desarrollo del lenguaje o desconocimiento grave de la lengua.
- Por encontrarse en situación de vulnerabilidad socioeconómica.
- Por sus altas capacidades intelectuales.

En el caso de tener que abordar la formación DUAL por parte del alumnado con NEAE **La ley 3/2022 de ordenación e integración de la formación Profesional** en sus **artículos 70 a 72** establece que las Administraciones competentes asegurarán la puesta a disposición del alumnado con necesidades educativas especiales de los ajustes razonables que precise para la realización de los períodos de formación en empresas, en igualdad de oportunidades y no discriminación.

La atención a la diversidad debe reflejarse también en la **evaluación** del alumnado, cada estudiante debe dar lo mejor de sí dentro de la equidad que contempla sus principios, pero siempre con los criterios de evaluación como base; flexibilizándolos, pero sin mermar los logros a conseguir.

Concretamente, en cuanto a la **metodología**, se deben tratar de responder a las necesidades individuales desde una metodología común y no buscar métodos y técnicas de trabajo diferentes para la alumna/o con mayores dificultades. En caso de que esto no sea posible, se procurará dentro del lenguaje técnico inherente a la especialidad explicar los conceptos con el lenguaje técnico más sencillo posible, se procurará dentro de las limitaciones temporales realizar mayor número de prácticas en clase, y preparar ejercicios y prácticas para que la alumna/o las realice fuera del horario lectivo del módulo.

En caso de ser necesario, para atender a los alumnos con necesidades educativas especiales se trabajará en colaboración con el **Departamento de Orientación** del Instituto. Se estudiará cada caso concreto para atenderle de la mejor forma posible, después de valorar sus características particulares.

Para aquellos estudiantes que presenten particularidades físicas, las posibles soluciones pasan por:

- Posición del alumno adelantada en clase.
- Monitores de grandes dimensiones y teclados adaptados.
- Uso de auriculares y amplificadores de sonido.
- Disponer de más tiempo para realizar las distintas pruebas que se le propongan.

14 Actividades de recuperación

En el caso de que alguno o varios de nuestros estudiantes no alcance alguno de los Resultados de Aprendizaje, se les propondrán actividades adaptadas y una planificación práctica

con el objetivo de que puedan alcanzar esos Resultados de Aprendizaje. Esta planificación se corresponderá por bloques de contenido con las Unidades de Trabajo diseñadas para el curso:

Comunicación y atención al cliente.

- **Ficha práctica:** identificar los elementos personales y reales de una compraventa. características básicas de 5 productos.
- **Ejercicio:** A través de un caso práctico de una compra identificar comprador, cliente y consumidor.
- **Práctica:** simular una conversación telefónica y enumerar las fases de del proceso de atención al cliente.

Venta de productos y servicios.

- **Ejercicio guiado:** Diseñar el perfil básico de un agente de ventas.
- **Práctica:** A través de un caso práctico de una venta simular los distintos comportamientos del vendedor (asertivo, agresivo y pasivo).
- **Ejercicio de ampliación:** Presentación de un producto.

La venta y su desarrollo.

- **Cuestionario:** Fases del proceso de venta.
- **Actividad práctica:** Clasificar los tipos de servicios que posventa que puede ofrecer a sus clientes.
- **Caso práctico:** Simular una entrevista entre un vendedor y un cliente el que se den las fases de venta.

Información al cliente (I)

- **Ejercicio teórico-práctico:** Practicar situaciones reales de atención al cliente.
- **Práctica:** redactar una respuesta breve y cortés a un cliente que reclama por un producto en mal estado utilizando un lenguaje claro y amable.
- **Actividad simulada:** role-play en parejas sobre una venta directa.

Información al cliente (II)

- **Ejercicio teórico-práctico:** Entender la importancia y cómo conseguir fidelizar a un cliente.
- **Práctica:** En un caso práctico establecer los estímulos que han intervenido en la decisión de compra.
- **Actividad simulada:** Simular un diálogo ofreciendo formas de fidelizar a un cliente.

Tratamiento de las reclamaciones.

- **Ejercicio teórico-práctico:** Preparar una lista de preguntas típicas que un cliente puede hacer para poder gestionar una reclamación.
- **Práctica:** Simular una llamada o visita de un cliente insatisfecho
- **Actividad simulada:** Presentación de una reclamación.

15 Evaluación del cumplimiento de la programación

Se trata de una de las atribuciones de los Departamentos didácticos. Se realizarán comprobaciones periódicas del grado de cumplimiento de la programación para que en caso de ser necesario se puedan realizar ajustes a lo planificado.