

	<b>FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA</b> <b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>		
	<b>3005 – ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		
Edición: 1		Código:FPB-ADG-ATCL	Página1

## ÍNDICE

- A) OBJETIVOS (RESULTADOS DE APRENDIZAJE), CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**
- B) DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS**
- C) METODOLOGÍA DIDÁCTICA**
- D) PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS      18**
- E) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**
- F) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA LOS ALUMNOS PENDIENTES**
- G) MATERIALES, RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR , INCLUIDOS LOS LIBROS PARA LOS ALUMNOS**
- H) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES QUE SE PRETENDEN REALIZAR DESDE EL DEPARTAMENTO**
- I) MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y LAS ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LOS ALUMNOS QUE LAS PRECISEN**
- J) OTROS**

## **A) OBJETIVOS (RESULTADOS DE APRENDIZAJE), CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

El ciclo de FPB también está regulado por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la mejora de la calidad educativa.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.
- En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.
- ORDEN ECD/1168/2017, de 6 de julio, por la que se aprueba el perfil profesional del título Profesional Básico en Servicios Administrativos para la Comunidad Autónoma de Aragón.

La formación del módulo se relaciona con el objetivo general i) del ciclo formativo (apartado 3.3 del Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero): Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente, y con la competencia profesional i) del título (apartado 2.2 del Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero): Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

De los **objetivos generales** del ciclo, la formación del módulo de Atención al Cliente contribuye a alcanzar los siguientes (apartado 3.3 del Anexo I del Real Decreto 127/2014):

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

w).- 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.

x).- 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.

y).- 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.

El módulo de Atención al cliente contribuye a alcanzar las siguientes **competencias profesionales**, personales y sociales del ciclo (apartado 2.2 del Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero):

q).- 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.

r).- 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.

s).- 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.

t).- 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.

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

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

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo profesional Atención al Cliente, código: 3005, que son el objetivo de esta programación didáctica.

La ORDEN ECD/1168/2017, de 6 de julio, por la que se aprueba el perfil profesional del título Profesional Básico en Servicios Administrativos para la Comunidad Autónoma de Aragón establece para este módulo una duración de 54 horas.

Los **resultados de aprendizaje y criterios de evaluación** se enumeran a continuación (destacamos en negrita los criterios mínimos necesarios para conseguir el resultado de aprendizaje correspondiente)

<b>R.A.I.</b> 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	Los criterios de evaluación recogidos en este apartado se aplicarán en las unidades didácticas 1, 4 y 5.

<p>técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>e) <b>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).</b></p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>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.</p> <p>h) <b>Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</b></p> <p>i) <b>Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</b></p>	
<p><b>R.A.2.</b> Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.</p>	
<p>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.</p> <p>b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.</p> <p>c) <b>Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.</b></p> <p>d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.</p> <p>e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.</p> <p>f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.</p> <p>g) <b>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.</b></p> <p>h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</p>	<p>Los criterios de evaluación recogidos en este apartado se aplicarán en las unidades didácticas 2 y 3.</p>
<p><b>R.A.3.</b> Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas</p>	
<p>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.</p> <p>b) <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.</b></p> <p>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</p> <p>d) <b>Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de</b></p>	<p>Los criterios de evaluación recogidos en este apartado se aplicarán en las unidades didácticas 4 y 5.</p>

<p><b>sus objeciones, de modo adecuado.</b></p> <p>e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</p> <p><b>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</b></p> <p>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p> <p>h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.</p>	
<p><b>R.A.4.</b> Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación</p>	
<p><b>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></p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p><b>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</b></p> <p><b>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación</b></p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</p>	<p>Los criterios de evaluación recogidos en este apartado se aplicarán en la unidad didáctica 6.</p>

**Contenidos** (señalamos en rojo los contenidos mínimos imprescindibles si se debe actuar conforme se indica en el apartado J)- plan de contingencia ante situaciones excepcionales):

## **UNIDAD 0. INICIAL**

---

Repaso de cuestiones básicas de atención al cliente tratadas en los módulos del curso anterior.

## **UNIDAD 1. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

---

1. Proceso de comunicación
    - 1.1. Agentes y elementos que intervienen en el proceso de comunicación
      - 1.1.1. Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
      - 1.1.2. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación
  2. Canales de comunicación con el cliente
    - 2.1. Barreras y dificultades comunicativas: internas, externas y fisiológicas
  3. **Comunicación verbal**
    - 3.1. Concepto
    - 3.2. Componentes
    - 3.3. Emisión y recepción de mensajes orales
-

- 3.4. Uso del lenguaje técnico en la atención al cliente
- 3.5. Técnicas para hablar en público correctamente
- 4. Motivación, frustración y mecanismos de defensa
- 5. **Comunicación no verbal**
  - 5.1. Concepto
  - 5.2. Componentes
  - 5.3. La imagen personal
- 6. Empatía y receptividad
  - 6.1. La imagen personal

## **UNIDAD 2. VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

---

- 1. El vendedor profesional
  - 1.1. Concepto y funciones
  - 1.2. Tipos de vendedor
  - 1.3. El perfil del vendedor profesional
    - 1.3.1. Actitudes personales
    - 1.3.2. Conocimientos del vendedor
    - 1.3.3. Cualidades y aptitudes para la venta
- 2. **Actuación del vendedor profesional**
  - 2.1. Modelos de actuación: estilos de comunicación
    - 2.1.1. Tipos
  - 2.2. Relación con los clientes
    - 2.2.1. Factores que afectan a la relación vendedor-cliente
    - 2.2.2. Reglas para lograr un buen servicio de atención al cliente
- 3. **Exposición de las cualidades de los productos y servicios**
  - 3.1. La presentación de productos y servicios
    - 3.1.1. Concepto
    - 3.1.2. Tipos de presentación
    - 3.1.3. Aplicaciones de presentación
  - 3.2. Demostración del productos
    - 3.2.1. Concepto
    - 3.2.2. Tipos de demostración
    - 3.2.3. Demostraciones ante un pequeño y un gran número de interlocutores
    - 3.2.4. Ventajas e inconvenientes de la demostración
    - 3.2.5. Diferencias entre información y publicidad

## **UNIDAD 3. LA VENTA Y SU DESARROLLO**

---

- 1. **Técnicas de venta**
    - 1.1. Concepto
    - 1.2. Características generales de las técnicas de venta
    - 1.3. Tipos de técnicas de venta
  - 2. Preparación de la venta
    - 2.1. Tareas incluidas en la preparación de la venta
  - 3. Proceso de venta
    - 3.1. Concepto
    - 3.2. Fases
  - 4. Servicios posventa
- 
-

- 4.1. Tipos de posventa
  - 4.1.1. Servicios posventa en relación con los productos
  - 4.1.2. Servicios posventa a los clientes

## 5. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación de Comercio Minorista

### UNIDAD 4. INFORMACIÓN AL CLIENTE (I)

---

- 1. Tipología de clientes y su relación con el servicio de atención al cliente
  - 1.1. El cliente 2.0
  - 1.2. Los tipos de clientes y su relación con la prestación del servicio
  - 1.3. La presentación de servicio de atención al cliente
- 2. Roles, funciones y objetivos del profesional de ventas
  - 2.1. Funciones y objetivos del profesional de ventas
  - 2.2. Roles del vendedor. Relación cliente-profesional

### UNIDAD 5. INFORMACIÓN AL CLIENTE (II)

---

- 1. Las necesidades y los gustos del cliente
  - 1.1. Criterios de satisfacción de necesidades
    - 1.1.1. Estímulos externos
    - 1.1.2. Factores internos
- 2. La fidelización del cliente
  - 2.1. Ventajas de la fidelización de clientes
  - 2.2. Programas de fidelización de clientes
    - 2.2.1. Nuevas tendencias en los programas de fidelización
- 3. Las objeciones de los clientes y su tratamiento
  - 3.1. Técnicas para el tratamiento de las objeciones
- 4. Las nuevas tecnologías en la información al cliente

### UNIDAD 6. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

---

- 1. Reclamaciones y quejas
    - 1.1. Definición y diferencias
  - 2. Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones
  - 3. Gestión de quejas y reclamaciones
    - 3.1. Características del proceso de negociación
      - 3.1.1. Perfiles de clientes, consumidores y usuarios en las quejas en las quejas y reclamaciones
      - 3.1.2. Elementos formales de una reclamación
      - 3.1.3. Departamento gestor
    - 3.2. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones y quejas
  - 4. Proceso de reclamación
    - 4.1. Trámites y documentación
  - 5. Documentación y pruebas en una reclamación
    - 5.1. Hojas de reclamación
    - 5.2. Complimentación
    - 5.3. Plazo
  - 6. Utilización de herramientas informáticas en la gestión de reclamaciones
  - 7. Normativa legal en materia de protección de datos
  - 8. Protección del consumidor y usuario
- 
-

## **B) DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS.**

Como apoyo y referencia para el alumno se va a disponer del libro *Atención al cliente*, de Editex, que consta de seis unidades de trabajo. Con vistas a la inserción laboral, y en función de la complejidad de las unidades y de la importancia relativa de estas, se establece la siguiente distribución horaria para cada unidad de trabajo:

Contenidos	HORAS del módulo	EVALUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN
Unidad 0. INICIAL (refuerzo de conocimientos previos necesarios)	4	1ª	Septiembre
Unidad 1. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	7		Sept/octubre
Unidad 2. VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	7		Octubre/nov
Unidad 3. LA VENTA Y SU DESARROLLO	9		Noviembre/Dic
Unidad 4. INFORMACIÓN AL CLIENTE (I)	8	2ª	Enero
Unidad 5. INFORMACIÓN AL CLIENTE (II)	9		Enero/febrero
Unidad 6. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	10		Marzo
TOTAL SESIONES	54		

## **C) METODOLOGÍA DIDÁCTICA**

Este módulo profesional contiene la formación asociada a 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 líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- \*La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- 
-



\*La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.

\*La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

La metodología a aplicar en el aula dirige una enseñanza activa, participativa, progresiva, individualizada e integral. Una metodología que convierte al alumno al alumno en agente fundamental de su propio aprendizaje y que fomenta la INTERACCIÓN alumno/a-profesor y alumno/a-alumno/a con el fin de generar aprendizajes significativos y funcionales, utilizando, siempre que sea posible, experiencias de la vida real y cercanas a los alumnos. Para ello se actuará de la siguiente forma:

1.- Previamente al inicio de la Unidad de Trabajo realizaremos actividades de activación de conocimientos previos, destinadas a averiguar los que pueden tener los alumnos y las alumnas. Para ello utilizaremos pequeños debates o discusiones, preguntas y actividades focales introductorias como entrega de materiales, documentación o cualquier otro.

2.- Cada Unidad de trabajo será brevemente introducida mediante una exposición situacional de la materia en relación con la última sesión de clase, intentando que haya una continuidad en la impartición de los contenidos, así como una relación directa con la realidad del alumno y el entorno económico y sociolaboral. En la introducción también se señalarán los objetivos que se pretenden, enlazando la materia con las unidades previamente vistas con el fin de que el alumno tenga una visión global de conjunto y sepa interrelacionar los contenidos tratados hasta ese momento.

3.- La exposición de los contenidos conceptuales será clara y detallada, aunque no excesivamente prolija. Se fomentará que el estudiante plante dudas, vaya utilizando la terminología precisa y adecuada en correspondencia a las Unidades de Trabajo que se traten y que maneje y utilice las herramientas de consulta y aprendizaje necesarias. También se entregará material teórico, referencias bibliográficas, Webgrafía o cualesquiera otros datos adicionales siempre que se estime conveniente y con objeto de que el alumno amplíe su aprendizaje, conocimientos e información.

4.- Una vez impartidos los conceptos, se realizarán actividades de desarrollo tales como ejercicios prácticos, resúmenes, mapas conceptuales y esquemas que permitan codificar mejor la nueva información y organizarla globalmente de forma tal que se posibilite el establecimiento de conexiones. También se realizarán trabajos individuales y/o en equipo y estudio o análisis de casos concretos. Las actividades de desarrollo tendrán por objeto conseguir los objetivos fijados en su dimensión global, partiendo de los conceptos y adentrándose en el dominio de los procedimientos y el fortalecimiento de actitudes que posibilite al alumno el ejercicio profesional.

Para la ejecución de algunas de las actividades de desarrollo podrá trabajarse en pequeños grupos y/o podrán establecerse equipos.

5.- Entodo momento se impulsará en los alumnos y las alumnas la responsabilidad, la puntualidad, el cumplimiento de las obligaciones que les incumben, el "saber estar", el respeto, la reflexión, el análisis de datos y hechos y la formación de juicio crítico, la

---

adquisición y profundización de fundamentos teóricos como base de las soluciones de problemas, la capacidad de comunicación y la expresión del propio pensamiento y opinión, mostrando siempre tolerancia y respeto a las opiniones contrarias e igualmente se animará al estudiante para su participación e intervención activa en el aula y para que aporte, siempre que sea posible, las experiencias que posee y los casos que conoce con el fin de asegurar la relación de actividades de enseñanza aprendizaje con la vida real.

6.- Se fomentará, igualmente, el aprendizaje autónomo en cuanto implica la motivación por querer aprender, saber, investigar, ampliar los conocimientos, poner en práctica nuevos saberes y desarrollar habilidades, todo lo cual permite al estudiante ser autor de su propio proceso cognitivo e incrementar su capacidad de aprender a aprender. Al final el alumno deberá realizar ejercicios, actividades y trabajos de investigación o de síntesis, los cuales se estiman constitutivos de actividades de desarrollo o prácticas y serán debidamente consideradas en el proceso de evaluación.

7.- Se potenciará el uso de las nuevas tecnologías como recurso facilitador de modelos, impresos, etc. y como medio de aprendizaje en nuestro módulo, bien para obtener y completar información, bien para proponer y llevar a cabo actividades.

8.- A lo largo de evaluar las actividades de los alumnos y las alumnas, determinaremos y aclararemos siempre los objetivos que se pretenden. Sostendremos sus progresos, presentando tareas cada vez más complejas, y les ayudaremos a comprender los errores. El error se valorizará como medio para comprender el proceso de aprendizaje del alumno y de la alumna y ayudarle a que lo identifique y lo corrija. En todo momento lesharemos tomar conciencia de sus posibilidades, favoreciendo su motivación para estudiar y un autoconcepto positivo.

## **D) PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS**

Los métodos e instrumentos de evaluación que se van a aplicar son:

**1.- Pruebas individuales periódicas,** que pueden ser tanto pruebas objetivas (verdadero/falso, de elección múltiple, completar), como preguntas de exposición y desarrollo (preguntas breves, ensayo, desarrollo de un tema, análisis de casos y resolución de problemas, como cuestiones prácticas. Su objeto es comprobar que el alumno conoce suficientemente los contenidos que se consideran mínimos.

**Por regla general las pruebas individuales se llevarán a cabo mediante exámenes escritos, si bien en aquellas secciones o partes de materia en que resulte conveniente, podrán realizarse pruebas orales que sirvan para acreditar su competencia en comunicación oral, escucha activa, asertividad, habilidades sociales y protocolo empresarial y que demuestren, en definitiva, la puesta en práctica de las diversas técnicas estudiadas.**

**2.- Cuaderno/s del alumno/a y dossier** (se tratará de un dossier electrónico de documentos en la plataforma A Educar, que incluya tanto información del contenido de las unidades como trabajos para realizar y entregar a través de dicha plataforma) de apuntes, trabajos, informes, documentación, etc. Servirán para verificar el trabajo personal del alumno/a a través de las actividades de desarrollo y las prácticas.

---

---

**3.-Observación directa vs sistemática** y registro de la misma a través de la correspondiente ficha de registro de actitudes. Permite obtener información sobre los procesos utilizados por el alumno en su aprendizaje y también permite evaluar comportamientos, valores, actitudes, nivel de integración, etc.

## **E) CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

La calificación del módulo se realizará de forma continua por unidades. Cada unidad didáctica tendrá una nota numérica entre 0 y 10 y se superará cuando sea igual o superior a 5. La calificación de cada unidad didáctica se efectuará teniendo en cuenta los siguientes porcentajes:

1.- **Pruebas objetivas** – verdadero/falso, elección múltiple - **o exámenes**, biende preguntas breves o de desarrollo de una o varias cuestiones y de tipo teórico, práctico o teórico-práctico: Supondrá el **50% de la nota**

2.- Trabajo personal del alumno a través de las **actividades de desarrollo y prácticas**, que habrán quedado recogidas por los medios y/o soportes informáticos que procedan. Supondrá el **40% de la nota**

**3.- Observación sistemática: 10% de la nota. Se valorarán los siguientes aspectos, que nos darán medida del ámbito afectivo-actitudinal:**

3.1.- Asistencia a clase. Se restará 0,1 puntos de este apartado por cada día de falta injustificada.

3.2.- Entrega puntual de las tareas. Se restará 0,1 puntos de este apartado por cada día de retraso injustificado.

3.3.- Respeto con las normas (distancia, mascarilla, móvil...) y materiales de clase. Se restará 0,1 puntos de este apartado por cada incumplimiento.

3.4.- Respeto hacia el resto de la clase y hacia la profesora. Se restarán 0,1 puntos de este apartado por cada incumplimiento.

3.5.- Actitud positiva, participativa y no disruptiva ante el proceso de enseñanza/aprendizaje. Se restarán 0,1 puntos de este apartado por cada incumplimiento.

Trimestralmente se calculará una nota que se plasmará en el boletín de evaluación. La nota de la evaluación será el resultado de aplicar la media aritmética de todas las actividades puntuables (media de las pruebas objetivas + media de las actividades y prácticas + media de la actitud) los porcentajes que anteceden (50% de las pruebas objetivas + 40% de las actividades de desarrollo y prácticas o trabajo personal del alumno + 10% actitudinal) y redondeada al alza si el decimal es 0,6 o superior y a la baja si el decimal es menor que 0,6, siempre y cuando todas las unidades estén aprobadas.

En caso contrario la nota será de 4 o la nota promedio si ésta es menor.

La calificación positiva del módulo se producirá, conforme al anterior dicho en el párrafo precedente, con una nota igual o superior a 5 en todas las unidades didácticas, lo cual permitirá promocionar. La nota final del módulo vendrá expresada por la nota numérica entre 1 y 10, siendo la calificación de Sobresaliente para notas de 9 y 10, de

Notable para notas de 7 y 8, de Bien para nota de 6, de Suficiente para nota de 5 y de Insuficiente para menos de 5.

Para poder promocionar será absolutamente imprescindible:

1.- Que el/la estudiante, conforme a lo indicado en el párrafo anterior, tenga una nota igual o superior a 5 en todas las unidades didácticas.

2.- Que el alumno presente todas las prácticas, ejercicios, actividades de desarrollo o cualesquiera otros realizados en el aula o encomendados.

#### **F) ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA LOS ALUMNOS PENDIENTES**

Los alumnos con el módulo pendiente en la evaluación final de abril dispondrán de actividades de recuperación que serán debidamente secuenciadas y revisadas por la docente en las clases de repaso oportunas en aras a facilitar y promover la recuperación en junio de las UD que estén pendientes de superación.

#### **G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS DE USO DE LOS ALUMNOS**

Los recursos de que dispone el aula donde se imparten las clases al grupo son los siguientes: medios informáticos, mesas de oficina, archivadores, estanterías, una pizarra.

Los medios informáticos se componen de 15 ordenadores para uso de los alumnos, un ordenador para uso del profesorado y una impresora para uso del profesor. Están instalados los siguientes sistemas operativos y programas.

Windows-XP

Office 2007

Antivirus

Panda.

Congelador.

Cada alumno deberá aportar los materiales y útiles básicos que utilizará a diario, tal como folios de papel y especialmente un pendrive o memoria USB, esencial para poder realizar las actividades relativas al módulo y guardar en soporte informático todas las prácticas de clase realizadas tanto en dicho módulo como en otros, especialmente en los temas de hojas de cálculo Excel, procesador de textos y bases de datos.

Para la exposición teórica se hará uso de pizarra convencional y del cañón de video y ordenador.

Bibliografía básica:

- Apuntes y fotocopias elaboradas por el profesor.

- Libro de texto del módulo. Ed. Editex.

Otras herramientas:

---

---

- Artículos de prensa y de revistas especializadas.
- Revistas y artículos seleccionados de blogs académicos.

El docente podrá recomendar cuanta bibliografía y webgrafía estime oportuna para que el alumno amplíe y profundice conocimientos y también podrá utilizar todo tipo de recursos y materiales que permitan el dominio de los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales que se derivan de este módulo.

## **H) ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES QUE SE PRETENDEN REALIZAR DESDE EL DEPARTAMENTO**

Información en el Departamento de Orientación.

## **D) MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LOS ALUMNOS QUE LAS PRECISEN**

En el proceso de enseñanza-aprendizaje facilitaremos la adaptación de todo tipo de alumnado y encaminaremos nuestra actuación a lograr que todos los alumnos puedan alcanzar los resultados de aprendizaje y capacidades y unidades de competencia relativos a este módulo. Para ello:

- Dispondremos de ejercicios con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado.
- Realizaremos ejercicios en pequeños grupos para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos.
- Adecuaremos los tiempos en la realización de actividades.
- Las actividades deberán tener una graduación en intervalos de dificultad menor que las actividades desarrolladas en el aula cuando se observen dificultades cognitivas en el aprendizaje. Cuando haya existido una falta de trabajo por parte del alumno se podrán proponer actividades similares a las ya realizadas.
- Estableceremos ejercicios de refuerzo para aquellos alumnos que en una evaluación no hayan obtenido resultado positivo o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.
- Ejercicios de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos o con una mayor destreza en la realización de determinadas actividades.

En todo momento se fomentará entre los alumnos una actitud de respeto hacia las diferencias que presenten unos respecto a otros.

Asimismo se adoptarán cuantas medidas sean necesarias para facilitar al máximo el correcto seguimiento de las clases y realización de las actividades de aula por cualquier alumno que pudiera presentar limitaciones o cualquier grado de discapacidad sensorial, física o motora.

## **J) OTROS**

### **Plan de Contingencia**

Durante un período de ausencia del profesor, con el objetivo de completar o complementar los conocimientos relacionados con este módulo y dependiendo de la ubicación en el calendario escolar del período de ausencia, se planteará a los alumnos los siguientes trabajos a realizar y su entrega al profesor titular o sustituto cuando éste se incorpore:

- Ejercicios prácticos propuestos en cada unidad didáctica del libro.
- Resumen o esquema de la unidad didáctica que se estaba impartiendo.

La presente programación está redactada para un escenario de enseñanza presencial. Si por circunstancias excepcionales se debe pasar a un modelo semipresencial o a distancia, se aplicarán las modificaciones que a continuación se indican:

- A) Objetivos, resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación:** Se mantendrán los mismos que se han planteado.
- B) Distribución temporal de los contenidos:** Se indica en color rojo en la programación cuáles serán los contenidos mínimos imprescindibles necesarios para alcanzar las competencias del módulo, que se priorizarán en la temporalización en escenarios de educación semipresencial o a distancia.
- C) Metodología didáctica.** En el escenario de enseñanza a distancia se empleará la plataforma Aeducar como medio y canal preferente. Tanto alumnado como profesorado se familiarizarán con esta herramienta en las clases presenciales para realizar a través de ella tareas y actividades de cada unidad didáctica así como difusión de materiales complementarios al contenido de la misma.
- D) Procedimientos de evaluación del aprendizaje de los alumnos:** Los resultados de aprendizaje que se trabajen a distancia se evaluarán mediante la realización de exámenes y tareas a través de la plataforma Aeducar, guardando su calificación similares porcentajes a la planteada para la situación presencial.

#### **En caso de enseñanza a distancia o semipresencial**

Ante un escenario de semipresencialidad, las calificaciones serán el resultado de combinar las obtenidas en el proceso a distancia y las notas presenciales.

- E) Criterios de calificación.** Se aplicarán los mismos porcentajes que para la enseñanza presencial, contando en este caso en el 10% de la nota la respuesta favorable y participativa del alumnado en las actividades propuestas online: tareas, videoconferencias, test, foros...
- F) Actividades de recuperación para los alumnos pendientes.** En un escenario a distancia las actividades de recuperación se realizarán siguiendo las indicaciones que determine la profesora a través de la plataforma Aeducar, debiendo realizar las actividades que se propongan así como las pruebas que acrediten la adquisición de los contenidos mínimos en aquellas unidades didácticas que habían quedado pendientes.
- G) Materiales y recursos didácticos que se vayan a utilizar, incluidos los libros para los alumnos.** Además de los indicados en el apartado G) inicial, tomará protagonismo la plataforma Aeducar como medio de traslado a los alumnos de tareas, actividades, materiales, vídeos y materiales que considere oportunos la profesora así como para recoger y puntuar las tareas o exámenes realizados en caso de un escenario de enseñanza a distancia.
- I) Medidas de atención a la diversidad y las adaptaciones curriculares para los alumnos que las precisen.** Se llevarán a cabo siguiendo las indicaciones del apartado I).

#### **K) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN**

---



---

Con respecto al seguimiento y valoración de las programaciones, setienen previstos los siguientes mecanismos:

-En la hoja correspondiente al seguimiento de las programaciones se realizará mensualmente, se ponen los contenidos impartidos y si ha habido alguna desviación con respecto a los contenidos inicialmente programados. En caso de haber alguna desviación, se propone la manera de resolverlo.

-Las conclusiones del equipo educativo en la sesión de evaluación inicial.

-Las indicaciones del equipo educativo en las sesiones de evaluación ordinaria.

-Las observaciones que pudieran hacer el tutor en los equipos educativos.

-Las observaciones que pueda hacer el grupo.

-Las propuestas del propio profesor.

Con estos mecanismos se obtendrán las conclusiones que den lugar a las modificaciones a realizar en la programación de este módulo para el curso siguiente y que se incluirán en la Memoria Final de curso del Departamento.

