

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA
FORMACIÓN PROFESIONAL
CICLOS FORMATIVOS GRADO BÁSICO

MÓDULO: 3159p ITINERARIO PARA LA EMPLEABILIDAD
CICLO FORMATIVO GRADO: 1º FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
CURSO ESCOLAR: 2025 – 2026
DAVID AYMERICH PI

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Justificación de la programación.....	4
1.2 Contextualización	4
1.3. Legislación relacionada con el módulo	4
2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO ASOCIADOS AL MÓDULO	5
2.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo	6
3. COMPETENCIAS.....	8
3.1 Competencia general del ciclo.....	8
3.2 Competencias profesionales, personales y sociales del título asociadas al módulo	8
4. CONTENIDOS	8
4.1 Relación de contenidos.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2 Relación de los contenidos con los resultados de aprendizaje	9
4.3 Relació de resultados de aprendizaje a desarrollar a FEE	9
5. UNIDADES DIDÁCTICAS	10
5.1 Organización de las unidades didácticas	10
5.2 Distribución temporal de las unidades didácticas	19
5.3 Relación de las unidades didácticas con los resultados de aprendizaje	19
6. METODOLOGÍA. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS.....	20
7. EVALUACIÓN	23
7.1 Criterios de evaluación	23
7.2 Instrumentos de evaluación.....	23
7.3 Tipo de evaluación	24
7.4 Criterios de calificación y recuperación	24
7.5 Actividades de refuerzo y ampliación	27
7.6 Plan de recuperación del alumnado con materias pendientes	27
7.7 Plan de recuperación del el alumnado suspendido en primera convocatoria para llegar con garantías de éxito a la segunda convocatoria.....	27
8. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE. INDICADORES	28
9. MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO CON	

NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO O CON ALUMNOS QUE REQUIERAN ACTUACIONES PARA LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES	28
10. RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS.....	29
11. FOMENTO DE LA LECTURA	29
12. ELEMENTOS TRANSVERSALES. UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.....	30
13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.....	31
14. OBJETIVOS COMO RESULTADO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR..	31

1. INTRODUCCIÓN

En este documento presento la Programación del módulo denominado “Itinerario para la empleabilidad”, que se encuentra dentro del título Profesional Básico en Servicios Administrativos, correspondiente a la familia Profesional de Administración y Gestión.

1.1 Justificación de la programación

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula la formación profesional del sistema educativo y la define como un conjunto de ciclos formativos de grado básico, medio y superior, que tienen como finalidad preparar a los alumnos para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de la ciudadanía democrática.

En este marco se encuadra el Ciclo Formativo de Grado Básico de Técnico Profesional en Servicios Administrativos, perteneciendo a la familia profesional de Administración y Gestión, regulado por el Real Decreto 127/2014, de 5 de marzo de 2014, por el que se establece el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos y se fijan sus enseñanzas mínimas, y por el Decreto 185/2014, del 31 de Octubre, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece para la Comunidad Valenciana el currículo del ciclo formativo de grado básico correspondiente al título de Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos, la competencia general del cual consiste en:

“La competencia general del título 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.”

1.2 Contextualización

El IES María Moliner se encuentra en la C/ Dolores Ibárruri “La Pasionaria”, 16 del Puerto de Sagunto (Valencia). Al centro asisten alumnos de culturas muy diversas ya que en la zona viven muchos inmigrantes, aunque también se puede decir que en formación profesional el alumnado que asiste al centro puede llegar de Sagunto.

En cuanto a las comunicaciones, el instituto está bien comunicado con el entorno gracias a la línea de autobús que tienen parada cerca.

1.3. Legislación relacionada con el módulo

En el presente curso escolar 2024-2025, este módulo está regulado por la siguiente legislación:

- **Ley Orgánica 2/2006**, de 3 de mayo, de Educación, regula las enseñanzas educativas en los diferentes tramos de edad. Esta ley está vigente desde el curso 2006/2007 y ha sido modificada parcialmente por la LOMLOE.

- **Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre**, por la que se modifica la LOE (LOMLOE), publicada en el Boletín Oficial del Estado el 30 de diciembre de 2020.
- **Orden 79/2010 de la Consellería de Educación**, por la cual se regula la evaluación de los ciclos de FP en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana.
- **Real Decreto 659/2023**, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional
- **Decreto 185/2014, de 31 de Octubre**, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la cual se establece para la Comunidad Valenciana el currículum del ciclo formativo de Grado Básico correspondiente al título de Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos
- **Decreto 104/2018** de 27 de julio del Consejo, por el cual se desarrollan los **principios de equidad y de inclusión al sistema educativo valenciano**.
- **ORDEN 20/2019, de 30 de abril**, de la Consellería de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la cual se regula la organización de la respuesta educativa para la inclusión del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos del sistema educativo valenciano.
- **Resolución de 05 de junio de 2024**, del Director General de Centros Docentes, por la que se fija el calendario escolar del curso académico 2024-2025 en la Comunidad Valenciana.
- **RESOLUCIÓN de 8 de agosto de 2024**, de la Secretaría Autonómica de Educación, por la cual se dictan instrucciones sobre ordenación académica y de organización de los centros que imparten Formación Profesional durante el curso 2024-2025 en la Comunitat Valenciana.
- **DECRETO 117/2025**, de 5 de agosto, del Consell, por el que establecen los currículos de los ciclos formativos de Grado Básico de Formación Profesional, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO ASOCIADOS AL MÓDULO

La formación del módulo contribuye a conseguir los objetivos generales i) y se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y) del ciclo formativo:

Objetivos generales del ciclo Asociados al módulo	i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
	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.

2.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo

Los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación están recogidos en el **Real Decreto 127/2014**, del 28 de febrero por el que se modifican los títulos de Formación Profesional Básica, entre los que se encuentran el Título Profesional Básico de Servicios Administrativos y sus contenidos mínimos, incluido el módulo Cod:3159p Itinerario para la empleabilidad:

RA	Criterios de evaluación
1. Desarrolla actividades de autoconocimiento que le permiten orientarse a campos profesionales motivadores en los que puede desplegar todas sus capacidades	a) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del del título profesional básico. b) Se han determinado las competencias personales y sociales con valor para el empleo. c) Se ha valorado el concepto de autoestima en el proceso de búsqueda de empleo. d) Se han identificado las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades propias para la inserción profesional, así como las estrategias para sacarlas el mayor aprovechamiento. e) Se han identificado expectativas de futuro para la inserción profesional, analizando competencias, intereses y destrezas personales.
2. Desarrolla habilidades sociales concretas que se han demostrado como fundamentales a la hora de encontrar empleo y mantenerlo.	a) Se ha valorado la importancia de las competencias personales y sociales a la empleabilidad. b) Se han aplicado estrategias para canalizar las emociones de manera asertiva en las relaciones con otras personas, diferenciándolas de conductas agresivas y/o pasivas. c) Se han puesto en práctica técnicas de presentación, orales y escritas, para una comunicación efectiva y afectiva valorando su importancia como recurso personal para la empleabilidad. d) Se han identificado los beneficios del trabajo en equipo, así como las diferentes formas de llevarlo a cabo. e) Se ha reaccionado de forma flexible y positiva ante conflictos y situaciones nuevas, aprovechando las oportunidades y gestionando las dificultades haciendo uso de estrategias relacionadas con la inteligencia emocional.

3. Accede a la información de los posibles itinerarios académicos y/o profesionales que tiene a su alcance a través de la investigación y la reflexión libre de estereotipos vocacionales.	a) Se ha determinado la realidad del entorno sociolaboral actual. b) Se han identificado los itinerarios académicos y profesionales afines a sus intereses y se han valorado las opciones que mejor se ajustan a sus perfiles profesionales y sus preferencias. c) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para el empleo y la adaptación al cambio.
4. Pone en marcha un itinerario propio analizando las distintas opciones educativas y profesionales, valorando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas y examinando aquellas que mejor se ajustan a sus posibilidades y preferencias.	a) Se han valorado las ventajas e inconvenientes de cada una de las opciones posibles. b) Se han analizado y seleccionado las opciones que más se ajustan a sus perfiles profesionales. c) Se ha realizado un proceso de toma de decisiones identificando el itinerario académico y profesional personal, a partir de sus preferencias profesionales, intereses y metas en el marco de un proyecto profesional.
5. Conoce las estrategias de acceso al mercado de trabajo por cuenta ajena y utiliza las herramientas necesarias para el proceso de inserción laboral.	a) Se ha analizado la búsqueda de empleo como un proceso. b) Se han identificado las diferentes fuentes de información de acceso al empleo. c) Se han analizado las distintas técnicas utilizadas para la búsqueda de empleo por cuenta ajena. d) Se han puesto en práctica las diferentes herramientas que permitan una búsqueda de empleo óptima.
6. Adquiere las competencias necesarias para el desempeño de las funciones de nivel básico en Prevención de Riesgos Laborales.	a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos actividades de la empresa u organismo equiparado relacionado con las condiciones laborales con la salud de la persona trabajadora identificando y clasificando los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos, especialmente las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del sector profesional relacionado con el título. b) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del título. c) Se ha determinado la evaluación de riesgos de la empresa u organismo equiparado y definido las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias. d) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia. e) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia

	de prevención de riesgos laborales. f) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa u organismo equiparado, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales y determinado las formas de representación de las personas trabajadoras en la empresa u organismo equiparado en materia de prevención de riesgos. g) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa u organismo equiparado en materia de prevención de riesgos. h) Se han determinando los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud de la persona trabajadora y su importancia como medida de prevención. i) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y el uso del botiquín.
--	---

3. COMPETENCIAS

En relación a las competencias que se tienen que conseguir cursando este módulo, podemos especificar lo siguiente:

3.1 Competencia general del ciclo

La competencia general del título 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.

3.2 Competencias profesionales, personales y sociales del título asociadas al módulo

4. CONTENIDOS

En este apartado trataremos los contenidos básicos que hay que trabajar a lo largo del curso, y la relación de los resultados de aprendizaje con los mencionados contenidos

La formación del módulo contribuye a conseguir del título las competencias q), r), s), t), u) v) y w) del título:

Competencias profesionales, personales y sociales del título asociadas	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,

al módulo	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.
	w) 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.

- Autonomía en la realización de las actividades y retos profesionales.
- Innovación en la organización del trabajo.
- Responsabilidad en el cumplimiento de las tareas recomendadas.
- Trabajo en equipo.
- Resolución de actividades resueltas.
- Fomento de la comunicación.

4.1 Relación de los contenidos con los resultados de aprendizaje

En el módulo de Itinerario para la empleabilidad, cada uno de los apartados en que están divididos los contenidos básicos que aparecen en el RD del Título, enumerados en el apartado anterior, se corresponde con cada uno de los resultados de aprendizaje

- a) Prevención de riesgos laborales: RA6
- b) Autoconocimiento y habilidades personales : RA1
- c) Habilidades sociales (I): RA2
- d) Habilidades sociales (II): RA2
- e) itinerarios académicos y profesionales: RA3
- f) La búsqueda de empleo: RA5

4.2 Relación de resultados de aprendizaje a desarrollar a FEE

Durante el periodo de Formación en la Empresa, los alumnos desarrollarán el RA6. Debido a que es obligatorio en las empresas.

5. UNIDADES DIDÁCTICAS

Los contenidos del módulo se organizarán en 6 unidades didácticas, tal y como se explica a continuación.

5.1 Organización de las unidades didácticas

Cada una de las unidades mantiene una correlación con los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, objetivos y competencias profesionales, personales y sociales, tal como se muestra en los siguientes apartados.

UNIDAD 1. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

OBJETIVOS

- Valorar la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos actividades de la empresa u organismo equiparado relacionando las condiciones laborales con la salud de la persona trabajadora.
- Identificar y clasificar los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.
- Clasificar y describir los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Determinar la evaluación de riesgos en la empresa u organismo equiparado.
- Definir las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias.
- Analizar los protocolos de actuación en caso de emergencia.
- Determinar los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales-
- Clasificar las diferentes formas de gestión de la prevención de la empresa u organismo equiparado.
- Determinar las formas de representación de las personas trabajadoras en la empresa u organismo equiparado en materia de prevención de riesgos laborales.
- Valorar la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa u organismo equiparado.
- Determinar los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud de la persona trabajadora y su importancia como medida de prevención.
- Identificar las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.

CONTENIDOS

1. Seguridad y salud en el trabajo
 - 1.1. El trabajo y la salud
 - 1.2. Factores de riesgo
 - 1.3. Daños derivados del trabajo
 - 1.3.1. Patologías específicas
 - 1.3.1. Patologías inespecíficas
 - 1.4. Marco normativo básico en prevención de riesgos

- 1.5. Derechos y deberes en materia de PRL
 - 1.5.1. Derechos y deberes de los trabajadores
 - 1.5.2. Obligaciones de los empresarios
- 2. Riesgos generales y técnicas de prevención y protección
 - 2.1.1. Riesgos derivados de las condiciones de seguridad
 - 2.1.2. Riesgos derivados de las condiciones medioambientales
 - 2.1.3. Riesgos ergonómicos o derivados de la carga de trabajo
 - 2.1.4. Riesgos psicosociales
- 3. Gestión de la prevención. Medidas de prevención y primeros auxilios
 - 3.1. Gestión de la prevención: plan de prevención
 - 3.1.1. La evaluación de riesgos
 - 3.1.2. Control de riesgo y planificación de la actividad preventiva
 - 3.2. Organización de la prevención
 - 3.3. Representación de los trabajadores
 - 3.3.1. Delegados de prevención
 - 3.3.2. Comité de seguridad y salud
 - 3.4. Planes de emergencia y evacuación
 - 3.4.1. Clasificación de las emergencias
 - 3.4.2. Equipos de emergencias
 - 3.4.3. Esquema general de actuación de emergencias
 - 3.5. Primeros auxilios
 - 3.5.1. Actuación general
 - 3.5.2. Técnicas básicas de primeros auxilios

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos actividades de la empresa u organismo equiparado relacionado con las condiciones laborales con la salud de la persona trabajadora identificando y clasificando los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos, especialmente las situaciones de riesgo más habituales en los entorno de trabajo del sector profesional relacionado con el título.
- Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del

título.- Se han aplicado las técnicas de comunicación a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de atención y trato a clientes.

- Se ha determinado la evaluación de riesgos de la empresa u organismo equiparado y definido las técnicas de prevención y de protección que de-ben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus conse-uencias.

- Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

- Se han determinado los principales derechos y deberes en mate-ria de prevención de riesgos laborales.

- Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa u organismo equiparado, en función de los distintos crite-rios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales y determinado las formas de representación de las personas trabajadoras en la empresa u organismo equiparado en materia de prevención de riesgos.

- Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preven-tivo en la empresa u organismo equiparado en materia de prevención de riesgos.

- Se han determiando los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud de la persona trabvajadora y su importancia como medida de prevención.

- Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintod tipos de daños y la composición y el uso del botiquín.

UNIDAD 2. AUTOCONOCIMIENTO Y HABILIDADES PERSONALES

OBJETIVOS

- Valorar la importancia de las comptetencias personales y sociales en la empleabilidad.
- Identificar estrategias para canalizar las emociones de manera asertiva en las relaciones con otras personas, diferencionandolas de conductas agresivas o pasivas.
- Poner en práctica técnicas de presentación orales y escritas para una comunicación efectiva y afectiva, valorando su importancia como recurso personal para la empleabilidad.

CONTENIDOS

1. Autoconocimiento

1.1. Autoconcepto

1.2. Autoestima

1.2.1. La autoestima positiva

1.3. Autopercepción

2. Habilidades personales

2.1. Autonomía personal y responsabilidad

2.2. Capacidad de autocrítica

2.3. Inicitiva personal

2.4. Creatividad

2.4.1. Los tipos de creatividad

2.5. Seguridad y confianza en uno mismo

2.6. Perseverancia

3. Estrategias para enfrentarse al fracaso

4. Análisis personal

4.1. Matriz DAFO personal

4.2. Estrategias de afrontamiento

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han evaluado los propios intereses, motivaciones, habilidades y destrezas en el marco de un proceso de autoconocimiento.
- Se han determinado las competencias personales y sociales con valor para el empleo.
- Se ha valorado el concepto de autoestima en el proceso de búsqueda de empleo.
- Se han identificado las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades propias para la inserción profesional, así como las estrategias para sacarles el mayor aprovechamiento.

UNIDAD 3. HABILIDADES SOCIALES I

OBJETIVOS

- Valorar la importancia de las competencias personales y sociales en la empleabilidad.
- Identificar estrategias para canalizar las emociones de manera asertiva en las relaciones con otras personas, diferenciándolas de conductas agresivas o pasivas.
- Poner en práctica técnicas de presentación orales y escritas para una comunicación efectiva y afectiva, valorando su importancia como recurso personal para la empleabilidad.

CONTENIDOS

1. Importancia de las competencias personales y sociales en la empleabilidad
2. Comunicación

2.1. El proceso de comunicación

2.2. Tipos de comunicación y técnicas de presentación oral y escrita

2.2.1. Comunicación verbal

2.2.2. Comunicación no verbal

2.3. Barreras a la comunicación: dificultades y soluciones

2.3.1. Barreras semánticas

2.3.2. Barreras físicas

2.3.3. Barreras personales o psicológicas

2.3.4. Barreras fisiológicas

2.3.5. Soluciones para superar barreras en la comunicación

3. Gestión emocional y asertividad

3.1. Inteligencia emocional

3.2. La asertividad

3.3. Relación entre la gestión emocional y asertividad

4. Escucha activa y empatía

4.1. Escucha activa

4.2. Empatía

5. Herramientas digitales e interacción con los demás

5.1. Ventajas e inconvenientes

5.2. Uso y abuso

5.3. Huella, identidad y reputación digitales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha valorado la importancia de las competencias personales y sociales a la empleabilidad.
- Se han aplicado estrategias para canalizar las emociones de manera asertiva en las relaciones con otras personas, diferenciándolas de conductas agresivas y/o pasivas.
- Se han puesto en práctica técnicas de presentación, orales y escritas, para una comunicación efectiva y afectiva valorando su importancia como recurso personal para la empleabilidad.

UNIDAD 4. HABILIDADES SOCIALES II

OBJETIVOS

- Reconocer los beneficios del trabajo en equipo, así como las diferentes formas de llevarlo a cabo.

- Responder de manera adaptable y favorable ante conflictos y nuevas situaciones, aprovechando las oportunidades, gestionando las dificultades y haciendo uso de estrategias relacionadas con la inteligencia emocional.

CONTENIDOS

1. Trabajo en equipo
 - 1.1. Beneficios del trabajo en equipo
 - 1.2. Formas de llevar a cabo el trabajo en equipo
 - 1.3. La participación en el equipo
 - 1.3.1. Tipos de roles de equipo
 - 1.3.2. Asignación de roles
 - 1.3.3. Importancia del líder en los equipos de trabajo
2. Gestión de conflictos de comunicación
 - 2.1. Estilos para afrontar conflictos
 - 2.2. Mediación, conciliación y arbitraje
 - 2.3. Manejo de conflictos con inteligencia emocional
3. Negociación efectiva
 - 3.1. Bases de la negociación
 - 3.2. Tipos de negociación
 - 3.3. Principios del método de negociación Harvard
 - 3.4. Pasos en el proceso de negociación

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han identificado los beneficios del trabajo en equipo, así como las diferentes formas de llevarlo a cabo.
- Se ha reaccionado de forma flexible y positiva ante conflictos y situaciones nuevas, aprovechando las oportunidades y gestionando las dificultades haciendo uso de estrategias relacionadas con la inteligencia emocional.

UNIDAD 5. ITINERARIOS ACADÉMICOS Y PROFESIONALES EN EL ENTORNO SOCIOLABORAL

ACTUAL

OBJETIVOS

- Determinar la realidad del entorno sociolaboral.
- Identificar los itinerarios académicos y profesionales afines a los propios intereses.

- Valorar las opciones que mejor se ajustan a los perfiles profesionales y a las preferencias.
- Valorar la importancia de la formación permanente como factor clave.

CONTENIDOS

1. Entorno sociolaboral

- 1.1. Situación actual del entorno sociolaboral
- 1.2. Modalidades de empleo
 - 1.2.1. Empleo por cuenta ajena
 - 1.2.2. Empleo por cuenta propia
- 1.3. Revolución digital y empleo
- 1.4. Yacimientos de empleo y demandas del mercado laboral
- 1.5. Emprendimiento e intraemprendimiento
 - 1.5.1. Espíritu emprendedor
 - 1.5.2. Diferencia entre emprendedor e intraemprendedor

2. Itinerarios académicos y profesionales

- 2.1. Orientación académica y profesional
- 2.2. Servicios de orientación
 - 2.2.1. Orientación y entorno educativo
 - 2.2.2. Orientación en el entorno laboral
- 2.3. Itinerarios formativos
 - 2.3.1. Bachillerato
 - 2.3.2. Formación profesional
 - 2.3.3. Enseñanzas profesionales artísticas y deportivas
 - 2.3.4. Universidad
 - 2.3.5. Otras enseñanzas
 - 2.3.6. Enseñanzas complementarias

3. Formación permanente

- 3.1. Beneficios de la formación permanente en el entorno laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha determinado la realidad del entorno sociolaboral actual.
- Se han identificado los itinerarios académicos y profesionales afines a sus intereses y se han valorado las opciones que mejor se ajustan a sus perfiles profesionales y sus preferencias.

- Se ha valorado la importancia de la formación permanente comofactor clave para el empleo y la adaptación al cambio.

UNIDAD 6. LA BÚSQUEDA DE EMPLEO

OBJETIVOS

- Analizar la búsqueda de empleo como un proceso.
- Identificar las diferentes fuentes de información de acceso al empleo.
- Estudiar las distintas técnicas utilizadas para la búsqueda de empleo por cuenta ajena.
- Poner en práctica las diferentes herramientas que permiten una búsqueda de empleo óptima.

CONTENIDOS

1. El proceso de búsqueda de empleo
 - 1.1. Marca personal
 - 1.2. Factores de empleabilidad
2. Fuentes de información de acceso al empleo.
3. Técnicas de búsqueda de empleo por cuenta ajena
4. Herramientas para optimizar la búsqueda de empleo
 - 4.1. La carta de presentación
 - 4.1.1. Tipos de carta
 - 4.1.2. Modelos y estructura
 - 4.2. Curriculum vitae (CV)
 - 4.2.1. Estructura
 - 4.2.2. Tipos
 - 4.2.3. Claves para elaborar un currículum
 - 4.3. Proceso de selección de personal
 - 4.3.1. Pruebas de selección
 - 4.3.2. La entrevista de trabajo
5. Plan de acción para la búsqueda de empleo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha analizado la búsqueda de empleo como un proceso.
- Se han identificado las diferentes fuentes de información de acceso al empleo.
- Se han analizado las distintas técnicas utilizadas para la búsqueda de empleo por cuenta ajena.
- Se han puesto en práctica las diferentes herramientas que permitan una búsqueda de empleo activa.

5.2 Distribución temporal de las unidades didácticas

El desarrollo de los contenidos seguirá el siguiente calendario, aunque, podría ser objeto de revisión a lo largo del curso.

Contenidos	Porcentaje del total de horas del módulo	Horas unidad
Unidad 1. Prevención de riesgos laborales	30 %	1º EVA
Unidad 2. Autoconocimiento y habilidades personales	10 %	1º EVA
Unidad 3. Habilidades sociales (I)	8 %	2º EVA
Unidad 4. Habilidades sociales (II)	12 %	2º EVA
Unidad 5. Itinerrios académicosy profesionales	20 %	3ºEVA
Unidad 6. La búsqueda de empleo	20 %	3ºEVA
TOTAL	100%	

5.3 Relación de las unidades didácticas con los resultados de aprendizaje

Cómo se ha mencionado antes, cada una de las unidades mantiene una correlación con los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, objetivos y competencias profesionales, personales y sociales, tal como se muestra en la siguiente tabla.

UD	RA	CRITERIOS EVALUACIÓN	OBJETIVOS	CPPS
1	RA6	6a),6b),6c),6d),6e),6f)61i),6h),6i)	i, s, t	q, r
2	RA1	1a), 1b), 1c), 1d),1e)	s,t	R
3	RA2	2a),2b),2c)	u,v,w	r,s
4	RA3	2d),2e)	w,i	t,v
5	RA3	3a),3b),3c)	t, x	t,u
6	RA5	5a),5b), 5c), 5d)	y	u,w

6. METODOLOGÍA. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS

Para alcanzar los objetivos planteados y las competencias que el alumnado tiene que lograr a lo largo del curso, haré uso de los siguientes principios, estrategias y técnicas, utilizando materiales y actividades variadas.

Principios

Para impartir el presente módulo se entiende el aprendizaje como un proceso continuo, dentro de la concepción constructivista y del aprendizaje significativo. En este sentido, se plantea como principios metodológicos los siguientes:

- Se deberá partir de las capacidades actuales del alumno, evitando trabajar por encima de su desarrollo potencial.
- El alumno deberá ser el protagonista y el artífice de su propio aprendizaje. Se tratará de favorecer el aprendizaje significativo y se promoverá el desarrollo de la capacidad de «aprender a aprender», intentando que el alumno adquiera procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo en el momento actual y que además le permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.
- Se propiciará una visión integradora y basada en la interdisciplinariedad, donde los contenidos se presentarán con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del mismo módulo y entre los de este con los de otros módulos.
- Ya que el aprendizaje requiere esfuerzo y energía, se debe procurar que el alumno encuentre atractivo e interesante lo que se le propone. Para ello, se ha de intentar que reconozca el sentido y la funcionalidad de lo que aprende. Se procura potenciar la motivación intrínseca (gusto por la materia en sí misma porque las actividades que se proponen susciten su interés), acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades y al grado de desarrollo de sus capacidades.
- Los contenidos del programa serán explicados en el aula por el profesor, apoyando los conceptos en ejemplos concretos que los ilustre empíricamente.
- El proceso de enseñanza se desarrolla fundamentalmente basándose en la realización de una serie de actividades de aprendizaje programadas que intentan propiciar la iniciativa del

alumno y el autoaprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión, análisis, relación, búsqueda y aplicación de la información.

- Se tratará de vincular las enseñanzas con el mundo real, empresas, profesionales y Organismos que conforman el entorno profesional y de trabajo del técnico que se quiere formar.

Estrategias y técnicas de enseñanza y aprendizaje

- Todo lo anterior se concreta a través de las estrategias y técnicas didácticas que apuntarán al tipo de actividades que se desarrollarán presencialmente y a través del aula virtual, así como al modo de organizarlas o secuenciarlas.
- La metodología aplicada será activa, de manera que el alumno no sea únicamente receptor pasivo, sino que observe, reflexione, participe, investigue, construya, etc. En este sentido, se propicia a través de las actividades el análisis y la elaboración de conclusiones respecto al trabajo que se está realizando.
- Entre la gran diversidad de estrategias y técnicas didácticas que existen se destacan las siguientes:
- Se partirá de los conocimientos previos del alumno, formales o no, para construir el conocimiento la materia.
- La simulación será una herramienta de gran utilidad.
- Se promoverá el trabajo en equipo, buscando favorecer la cooperación y el desarrollo de la responsabilidad en los alumnos.
- Las actividades formativas tendrán como objetivo la funcionalidad y la globalización de los contenidos.
- Se tratará el error como fuente de aprendizaje, teniendo en cuenta que a partir del reconocimiento, el análisis y la corrección de este se puede mejorar.
- Técnicas para identificación de conocimientos previos:
- Cuestionarios escritos.

- Diálogos.
- Técnicas para la adquisición de nuevos contenidos:
- Exposición-presentación de cada una de las unidades.
- Exploraciones bibliográficas y normativas.
- Discusión en pequeño/gran grupo.
- Resolución de actividades y casos prácticos.
- Exposición de los trabajos realizados.
- Utilización de las nuevas tecnologías de la información.

Tipología de las actividades

En cada una de las unidades didácticas se proponen sucesivamente actividades de comprensión, análisis, relación, consolidación y aplicación. Para su secuenciación se ha respetado la orden de exposición de los contenidos y se ha tenido en cuenta el grado de dificultad.

Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de itinerario para la empleabilidad. La definición de esta función incluye aspectos como:

- Prevención de riesgos laborales
- Habilidades sociales.
- La búsqueda de empleo
- Itinerario académico y profesional

La formación del módulo se relaciona con el siguiente objetivo general del ciclo formativo i) y la competencia profesional i) del título. Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

- 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.

7. EVALUACIÓN

Para llevar a cabo la evaluación del módulo se tendrá en cuenta lo reseñado en los siguientes subapartados.

7.1 Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación del módulo son los criterios de evaluación asociados a cada uno de los resultados de aprendizaje tal como aparecen esquematizados en el punto 2.1, teniendo en cuenta que los criterios de evaluación asociados al RA1 se llevarán a cabo en la empresa donde el alumnado esté desarrollando la FEE.

Respecto a la evaluación del Alumnado con Diferencias Individuales tenemos que tener en cuenta lo siguiente:

1. Tenemos que recibir el informe del Departamento de Orientación con las necesidades específicas de cada alumno.
2. En la evaluación inicial se concretará la metodología de trabajo (basada en el DUA) y las adaptaciones de espacio y/o temporales necesarias para el alumno.
3. Se diseñará un Plan de Trabajo de acuerdo con el informe del departamento de orientación según el Anexo I de la programación.

7.2 Instrumentos de evaluación

Los instrumentos que se utilizarán para evaluar el aprendizaje serán:

Técnicas:

-Pruebas orales y escritas: cuestionarios, preguntas a desarrollar, resolución de problemas y supuestos prácticos, etc.

-Observación directa e indirecta: cuadernos de clase, trabajos individuales o en grupo, debates, etc.

Instrumentos:

-Cuaderno del profesor.

-Listas de control.

-Rubricas de evaluación.

-Escalas de observación.

Indicadores:

- Participación en las actividades realizadas en el aula.
- Asistencia y puntualidad.
- Respeto hacia los compañeros y profesores.
- Valoración de sus propios aprendizajes.
- Desarrollo de la capacidad de análisis y el sentido crítico.

7.3 Tipo de evaluación

La evaluación de este módulo y de sus componentes formativos se realizará a lo largo de todo el proceso de aprendizaje, siguiendo tres fases:

1. Evaluación inicial, a comienzos de cada unidad, para preparar la situación de partida, ajustando los diseños en función de las necesidades. Para llevar a cabo esta tarea haremos uso de la observación a través de diálogos y entrevistas.
2. Evaluación procesual con intención formativa, que se llevará a cabo durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Supondrá recoger datos y llevar un seguimiento continuo de las actividades de los alumnos. Se evaluarán procedimientos, conceptos y actitudes.
3. Evaluación final con intención sumativa, al final del proceso, analizando las desviaciones entre los objetivos programados y los resultados obtenidos e intentando buscar solución a los problemas surgidos

7.4 Criterios de calificación y recuperación

Para calcular la nota global de la evaluación se calificará: la comprensión de los conceptos, la asistencia a clase, la actitud del alumno, la destreza, las técnicas de trabajo, la capacidad de investigación, la metodología utilizada, los objetivos alcanzados, etc.

Los **procedimientos** que se aplicarán son los siguientes:

Al finalizar cada Unidad Didáctica se controlará que el material exigido al alumno o equipo de trabajo esté completo, ordenado y adecuadamente presentado.

Se valorará positivamente la tarea bien hecha y el interés de los alumnos por aclarar las dudas, exponiendo correctamente sus dificultades.

De forma permanente se evaluará la actitud y el comportamiento en clase y se valorará positivamente a los alumnos que tomen iniciativas en relación con el desarrollo de los contenidos del módulo, que participen activamente en las tareas que se propongan.

Se realizarán pruebas o controles objetivos, con una doble finalidad: por un lado, evaluar el nivel de los conocimientos adquiridos y, por otro, inducir a los alumnos a exponer sus dudas, lo cual les permitirá interiorizar y relacionar los principales conceptos.

El grado de aprendizaje de cada alumno se comprobará mediante controles individuales, éstos generalmente serán escritos constando de dos partes, una teórica (preguntas tipo Test. o respuesta corta) y otra práctica (problemas, supuestos, casos o exposiciones relacionadas con la materia).

Estas pruebas también podrán constar de una sola parte práctica con cuestiones teóricas para su adecuada realización, es decir la teoría irá implícita en la práctica. La calificación del control será apto cuando ambos ejercicios estén aprobados.

PROCEDIMIENTO:

Se realizarán al menos 1 prueba por evaluación, una primera convocatoria en junio (para los que no realicen la continua) y otra segunda convocatoria a finales de junio o principio de Julio.

Para la evaluación continua se podrá realizar recuperación, si el profesor lo considera oportuno, antes o después de la evaluación

Tratamiento del alumno que falta el día del examen:

-Si justifica su ausencia mediante documento oficial: podrá presentarse a examen el día de la recuperación y se le respetará la nota que obtenga.

-Si no justifica su ausencia: podrá presentarse a examen el día de la recuperación (en caso de realizar evaluación continua) pudiendo obtener la nota máxima de 5.

La nota de las evaluaciones vendrá dada por los siguientes porcentajes:

- 50% trabajos obligatorios realizados en clase, comportamiento, participación, asistencia, puntualidad, exposición oral, actividades voluntarias propuestas.
- 50% examen de evaluación (podrá ser teórico o práctico, de forma que por ejemplo, una exposición puede ser considerada examen de evaluación) o 100% examen de evaluación, si no hay ninguna prueba o ejercicio.

Será necesario obtener un mínimo del 50% de puntuación en cada uno de los apartados para que se pueda aprobar el módulo, es decir será necesario obtener una nota superior a 5 puntos sobre 10 tanto en la prueba teórico práctica como en los trabajos.

El 90% de la nota global será la nota media de las tres evaluaciones, el 10% restante de la nota estará constituido por el aprovechamiento y desarrollo de los RA durante el periodo de FEE.

La participación, interés, colaboración, responsabilidad, creatividad o cualquier otro valor a desarrollar en el alumnado, podrá ser recompensado por el profesor con incentivos que en algunos casos puede suponer el incremento de la puntuación de la nota de evaluación en un 10%.

Así mismo se reserva el derecho a detraer de la nota 10% de la puntuación en caso grave de apatía, inactividad u otras conductas negativas de falta de respeto o interés.

Será imprescindible haber presentado los trabajos encomendados en clase y la participación en las pruebas orales para tener derecho a acceder a la prueba objetiva de evaluación.

Cualquier cambio en el criterio de calificación será solamente en beneficio del alumno y en aras de una evaluación formativa.

Criterios de recuperación

Según la Orden 76/2010 de 27 de agosto de la Conselleria de Educación en su artículo 9:

“Cuando un alumno o una alumna no supere algún módulo profesional en la evaluación final ordinaria deberá realizar unas pruebas de recuperación”, Hay diferentes supuestos a valorar, que son:

- A esta convocatoria acudirán todos aquellos alumnos y alumnas que no han superado el nivel mínimo exigido en la evaluación de la primera convocatoria.
- La segunda convocatoria consistirá en una prueba global de los contenidos del módulo (básicamente conceptuales y procedimentales)
- La nota, en convocatoria primera convocatoria, será la nota media de las evaluaciones realizadas durante el curso. Si alguna de las evaluaciones trimestrales se hubiese suspendido con una calificación de 4,99 o menos, no se realizará nota media y el alumno deberá recuperar dicha evaluación, en la segunda convocatoria de junio.

- El alumnado que intente realizar algún tipo de “engaño” o “trampa” durante la realización de los exámenes de la primera convocatoria o durante la evaluación continua tendrá que presentarse a la segunda convocatoria con la totalidad de la materia y contenidos.

En las fechas establecidas en el Proyecto Curricular de Centro se convocará a los alumnos que no hayan superado este módulo a un examen de convocatoria extraordinaria. Dicho examen versará sobre los contenidos mínimos del módulo y se calificará sobre 10, redondeando matemáticamente a números enteros las notas con decimales. Aprobará dicho examen el alumno que, obtenga una calificación igual o superior a 5.

7.5 Actividades de refuerzo y ampliación

Se realizará para cada una de las unidades didácticas un trabajo individual y de grupo, exposiciones, debates, búsqueda de datos y realización de informes, etc. Elaboración y resolución de casos de empresas relacionados con los contenidos. Del mismo modo, se motivará al alumnado a idear y diseñar y llevar a cabo actividades relacionadas con los contenidos y las competencias a conseguir al final del curso, tanto específicas del módulo como las generales del ciclo formativo y las transversales. Con estas actividades se pretenderá que el alumno consolide los contenidos y valores adquiridos durante la unidad teniendo presente los valores transversales asociados a los contenidos como: riesgos laborales, una cultura de respeto ambiental, trabajo de calidad, creatividad, innovación e igualdad de géneros, consumo responsable y sostenible.

7.6 Plan de recuperación del alumnado con materias pendientes

Dado que en el IES Conselleria los primeros cursos de ciclos formativos son por la mañana y los segundos se imparten por la tarde, el alumnado con módulos pendientes de primer curso tiene que contactar con el profesorado que imparte el módulo correspondiente durante el curso actual para ir a clase y hacer las tareas que hacen sus compañeros de primero.

7.7 Plan de recuperación del el alumnado suspendido en primera convocatoria para llegar con garantías de éxito a la segunda convocatoria

Durante el mes de junio se darán clases de repaso para los alumnos que no hayan superado parte de la materia, haciendo hincapié en aquellos contenidos que hayan resultado de mayor dificultad, resolviendo dudas y realizando actividades adicionales a las hechas en clase. Paralelamente se elaborará un plan individualizado por alumno/a para que pueda acceder a la segunda convocatoria con posibilidades de superarla.

8. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE. INDICADORES

Por parte del profesor se pasará a los alumnos encuestas en cada una de las evaluaciones, que posteriormente se tabularán y comentarán con ellos y se incorporarán al seguimiento o memoria del módulo para una mejora continua del proceso de enseñanza y aprendizaje.

De igual manera, los alumnos, como participantes activos de su aprendizaje revisarán, comentarán y opinarán sobre los diferentes aspectos de esta programación y por tanto lo evaluarán y harán propuestas de mejora.

Los indicadores son los recogidos en las memorias de final de curso, y son los siguientes:

- a. CONTENIDOS
 - 1.a. Contenidos impartidos
 - 1.b. % Contenidos impartidos de la programación didáctica
- b. OBJETIVOS LOGRADOS
- c. RESULTADOS ACADÉMICOS
- d. DIFICULTADES ENCONTRADAS COMO DOCENTE DENTRO DEL AULA
- e. DIFICULTADES ENCONTRADAS Y OBSERVACIONES SOBRE ASISTENCIA, CONTENIDOS, ACTITUD, ETC.
- f. PLAN DE FOMENTO DE LA LECTURA DESARROLLADO
- g. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES DESARROLLADAS
- h. OTROS COMENTARIOS Y PROPUESTAS DE MEJORA

9. MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO O CON ALUMNOS QUE REQUIERAN ACTUACIONES PARA LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Según la ORDEN **20/2019**, de 30 de abril, de la Consellería de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la cual se regula la organización de la respuesta educativa para la inclusión del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos del sistema educativo valenciano, las adaptaciones curriculares posibles solo podrán afectar a la metodología didáctica, a las actividades y a la priorización y temporalización en la consecución de los objetivos; así como a los elementos materiales a utilizar por el alumnado, en base a los artículos que se enumeran a continuación:

Artículo 23. Itinerarios formativos personalizados en la Formación Profesional

Artículo 36. Flexibilización en la duración de los ciclos formativos de Formación Profesional para alumnado con necesidades educativas especiales

A un alumno con adaptaciones se le exigirá el cumplimiento de los contenidos mínimos de cada materia fijados por ley.

Anexo I

10. RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS

Para el correcto desarrollo del módulo se necesitará un aula polivalente para impartir el módulo y los siguientes materiales:

- Libros de texto: se recomienda utilizar los manuales de la editorial Editex. “Atención al Cliente”
- Apuntes y actividades.
- Cuadernos, archivadores A-Z, fundas, cartulinas, tijeras, colores, pegamentos...
- Cañón o proyector, televisor, vídeo y DVD, apuntes facilitados por el profesor.
- CD's, Juegos, ...
- Libros, Diarios y revistas especializadas, manuales de aparatos telefónicos y centralitas, guías...
- Medios informáticos: software, hardware.
- Aparatos electrónicos, fotocopidora, fax, scanner, plastificadora, encuadernadora...

11. FOMENTO DE LA LECTURA

Durante el desarrollo de dicho módulo se fomentará la lectura, para ello se realizarán las siguientes actuaciones:

- Proporcionar artículos de prensa económica, con el objetivo de entender y analizarla información.
- Leer en voz alta publrreportajes escritos para que identifiquen los diferentes tipos de comunicación.
- Se recomendará libros de lectura empresarial para profundizar en el trato al cliente.
- Se propondrá en resumen de un texto leído.
- Formular preguntas para comprobar si se ha comprendido lo leído.
- Formular hipótesis y hacer predicciones sobre el texto.
- Consultar el diccionario y otros recursos para ampliar vocabulario.
- Potenciar el uso de la Biblioteca de aula, de centro y del barrio.
- Diferenciar, dentro de un texto, la idea principal y las secundarias.
- Leer con asiduidad dentro del aula e implicar a las familias en la continuidad de este hábito en casa.
- Favorecer en el aula situaciones que favorezcan el desarrollo de la expresión oral.

12. ELEMENTOS TRANSVERSALES. UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

La necesidad de incluir los contenidos para educar en valores en la enseñanza, radica en la demanda que hace la sociedad para forjar personalidades autónomas y críticas, capaces de respetar la opinión de los otros y defender sus derechos. Igualmente, esta necesidad aparece recogida tanto en la LOE como en el RD1147/11, y por estas razones los elementos transversales tienen que impregnar toda la práctica educativa y estar presentes en las diferentes áreas curriculares, por lo cual tendrán que ser tratados en el desarrollo de la programación como una cosa consustancial a los contenidos de esta.

Con ellos, no se pretende incorporar nuevos contenidos que sobrecarguen el programa de la materia, sino que se desarrollarán de manera implícita dentro de los contenidos y objetivos propios de esta programación.

➤ Educación moral y cívica
Respeto a sus compañeros y sus diversas opiniones, y utiliza el diálogo como manera de resolver sus diferencias.
Coopera con sus compañeros en la realización de trabajos en equipo, y resuelve las situaciones de conflicto que se puedan dar durante este tipo de actividades.
Cuida el mobiliario y las instalaciones del instituto, manteniendo limpia y en orden su zona de trabajo.
Aprecia la existencia de códigos éticos en las empresas, la honestidad a la hora de cumplir con las obligaciones fiscales, y el compromiso con el entorno
➤ Educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos
Valora las empresas que adoptan políticas de igualdad salarial y laboral para hombres y mujeres.
Utiliza un lenguaje no sexista y trabaja en grupos mixtos evitando actitudes de indiferencia o desprecio hacia chicos o chicas
➤ Educación medioambiental
Utiliza materiales reciclados, apaga el ordenador y las luces al salir de clase, y hace uso de los contenedores de reciclaje existentes en el aula y en las instalaciones del centro.
➤ Uso de las TIC
Utiliza aplicaciones específicas de gestión de contabilidad así como aplicaciones que la Administración Pública pone a disposición de los profesionales administrativos.
Crea, almacena, organiza, procesa, recoge y comunica la información de manera organizada con ayuda de procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos y presentaciones con diapositivas.
➤ Prevención de riesgos laborales
Toma conciencia de los riesgos que se corren en una oficina al utilizar elementos como la trituradora de documentos o las sillas de ruedas, que no se pueden utilizar como si fueran escaleras.
Mantiene una postura adecuada en la silla de trabajo, y coloca la pantalla del ordenador de forma que no tenga que forzar el cuello inclinando demasiado la cabeza tanto hacia arriba como hacia abajo.

13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Las actividades complementarias tendrán por objeto favorecer la adquisición de hábitos saludables y positivos, relacionados con el disfrute del ocio y el tiempo libre.

Las actividades planteadas son las siguientes:

- Actividades grupales.
- Visionado de vídeos explicativos.
- Películas sobre los contenidos tratados
- Lecturas
- Debates sobre temas de actualidad

El equipo educativo ha planteado algunas actividades que podrían ser de interés para el módulo como es la asistencia a la Feria de la Franquicia, Chocolates Valor, visita a las Instalaciones del Corte Inglés. Para estas actividades al día de la fecha no se ha concretado fecha explícita para su realización, también queda abierta la adhesión a posibles actividades relacionadas con el módulo, si bien, en el supuesto de tener conocimiento de la existencia de congresos, ferias o se ofreciese al departamento la posibilidad de visitar algún entorno productivo, se estudiaría el interés que pudiera ofrecer para el enriquecimiento de la presente programación y se valoraría la posibilidad de autorización, por parte de la dirección del centro, para la realización de la misma.

14. OBJETIVOS COMO RESULTADO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR

Teniendo presente la propuestas de mejora del curso anterior, se han propuesto más actividades grupales y actividades de Rol-playing para favorecer y trabajar la comunicación en el grupo. Además se han propuesto actividades sencillas de memorización para poner en valor el esfuerzo y progreso del alumnado.

ANEXO I Plan de Trabajo para el alumnado ADI

ANEXO I Plan de Trabajo para el alumnado ADI

E. COMPETÈNCIES, HABILITATS I DESTRESSES PRIORITÀRIES DEL CICLE TRIAT (marcar amb una creu) <i>COMPETENCIAS, HABILIDADES Y DESTREZAS PRIORITARIAS DEL CICLO ELEGIDO (marcar con una cruz)</i> ¹	
VISUALS/ <i>VISUALES</i>	☐
AUDITIVES/ <i>AUDITIVAS</i>	☐
MOTRIUS/ <i>MOTRICES</i>	☐
EMOCIONALS/ <i>EMOCIONALES</i>	☐
COGNITIUS/ <i>COGNITIVOS</i>	☐
FUNCIONS EXECUTIVES/ <i>FUNCIONES EJECUTIVAS</i>	☐
HABILITATS DE COMUNICACIÓ/ <i>HABILIDADES DE COMUNICACIÓN</i>	☐
RESOLUCIÓ DE PROBLEMES/ <i>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</i>	☐
TREBALL EN EQUIP/ <i>TRABAJO EN EQUIPO</i>	☐
AUTONOMIA I AUTOGESTIÓ/ <i>AUTONOMÍA Y AUTOGESTIÓN</i>	☐
ALTRES/ <i>OTRAS</i> (emplenar/ <i>cumplimentar</i>)	☐
OBSERVACIONS/ <i>OBSERVACIONES</i>	

¹REQUISITS FONAMENTALS DE LES OCUPACIONS QUE ES PODEN EXERCIR D'ESTE CICLO REQUISITOS FUNDAMENTALES DE LAS OCUPACIONES QUE SE PUEDEN DESEMPEÑAR DE ESTE CICLO

F. TIPUS D'ADAPTACIONS QUE ES PROPOSEN (cal indicar amb X) / <i>TIPOS DE ADAPTACIONES QUE SE PROPONEN (indicar con X)</i>	
☐	Adaptacions de temps i d'espais per a realitzar activitats, tasques i projectes/ <i>Adaptaciones de tiempos y de espacios para realizar actividades, tareas y proyectos</i>
☐	Pauses durant la realització de tasques/ <i>Pausas durante la realización de tareas</i>
☐	Ubicació específica en l'aula/ <i>Ubicación específica en el aula</i>
☐	Ubicació en aula de suport si és necessari durant la realització d'algunes tasques/ <i>Ubicación en aula de apoyo si es necesario durante la realización de algunas tareas</i>
☐	Accessibilitat de l'edifici i de l'aula/ <i>Accesibilidad del edificio y del aula</i>
☐	Modificació de les condicions d'il·luminació / <i>Modificación de las condiciones de iluminación</i>
☐	Reducció del soroll de fons o ús de taps d'oïdes per a la cancel·lació de so / <i>Reducción del ruido de fondo o uso de tapones de oídos para la cancelación de sonido</i>
Adaptacions en el format del material textual/ <i>Adaptaciones en el formato del material textual</i>	
☐	Augment de la grandària de la lletra.Text amb font de lletra Verdana de grandària 12 i interlineat a 1.5 línies/ <i>Aumento del tamaño de la letra. Texto con fuente en letra Verdana de tamaño 12 e interlineado a 1,5 líneas</i>

☐	Canvi del tipus de font del text/ Cambio del tipo de fuente del texto
☐	Ús de suports visuals/ Uso de apoyos visuales
☐	Plantilla de paper pautat/ Plantilla de papel pautado
☐	Edició sense taules ni imatges / Edición sin tablas ni imágenes
☐	Sistemes augmentatius de comunicació, Braille o combinació de Braille amb altres formats /Sistemas aumentativos de comunicación, Braille o combinación con otros formatos.
☐	Descripció de gràfics, mapes, imatges, etc. / Descripción de gráficos, mapas, imágenes etc.
☐	Substitució de colors per trames o escales de grisos / Sustitución de colores por tramas o escalas de grises
☐	Lectura en veu alta dels enunciats o de les gravacions / Lectura en voz alta de los enunciados o de las grabaciones
☐	Proporcionar les instruccions orals per escrit, subtítols i transcripcions / Proporcionar las instrucciones orales por escrito subtítulos y transcripciones
Recursos tècnics i materials / Recursos técnicos y materiales	
☐	Lupa/Lupa
☐	Màquina Perkins / Máquina Perkins
☐	Braille parlat / Braille hablado
☐	Cadira adaptada / Silla adaptada
☐	Productes de suport i dispositius tecnològics per a l'accés a la comunicació i a l'aprenentatge / Productos de apoyo y dispositivos tecnológicos para el acceso a la comunicación y al aprendizaje Especificar:
☐	Ordinador o altres dispositius electrònics/Ordenador u otros dispositivos electrónicos
☐	Comunicador/Comunicador
☐	Emissora digital/ Emisora digital
Personal no docent de suport educatiu / Personal no docente de apoyo educativo	
☐	Intèrpret de llengua de signes / Intérprete de lengua de signos
☐	Personal de suport/ Personal de apoyo
☐	Altres agents: especificar/ Otros agentes: especificar.....
Adequació dels criteris d'avaluació / Adecuación de los criterios de evaluación	
☐	Adequació de criteris d'avaluació en faltes d'ortografia (quan no estiga vinculat al resultat d'aprenentatge) Adecuación de criterios de evaluación en faltas de ortografía (cuando no esté vinculado al resultado de aprendizaje)
Acció tutorial/ Acción tutorial	
☐	Establiment d'horari per a seguiment personalitzat (establir temps específics per a tutories personalitzades amb la persona orientadora i/o tutora) /Establecimiento de horario para seguimiento personalizado (establecer tiempos específicos para tutorías personaliza-

	<i>das con la persona orientadora y/o tutora)</i>
G. MESURES DE FLEXIBILITZACIÓ / MEDIDAS DE FLEXIBILIZACIÓN	
☐	Reduir el nombre dels mòduls professionals per a la matrícula / <i>Reducir el número de los módulos profesionales para la matrícula.</i>
OBSERVACIONS / OBSERVACIONES	
En cas de proposar la reducció de mòduls professionals, indicar en quins es recomana que es matricule. En caso de proponer la reducción de módulos profesionales, indicar en cuáles se recomienda que se matricule	

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA FORMACIÓN PROFESIONAL CICLOS FORMATIVOS GRADO BÁSICO

**MÓDULO: 3001 TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS
CICLO FORMATIVO GRADO: 1ºFPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
CURSO ESCOLAR: 2025 – 2026
DAVID AYMERICH PI**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Justificación de la programación	4
1.2 Contextualización	5
1.3. Legislación relacionada con el módulo	5
2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO ASOCIADOS AL MÓDULO	6
2.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo	6
3. COMPETENCIAS	8
3.1 Competencia general del ciclo	8
3.2 Competencias profesionales, personales y sociales del título asociadas al módulo	8
4. CONTENIDOS	9
4.1 Relación de contenidos	9
4.2 Relación de los contenidos con los resultados de aprendizaje	10
4.3 Relación de resultados de aprendizaje a desarrollar a FEE	10
5. UNIDADES DIDÁCTICAS	11
5.1 Organización de las unidades didácticas	11
5.2 Distribución temporal de las unidades didácticas	25
5.3 Relación de las unidades didácticas con los resultados de aprendizaje	25
6. METODOLOGÍA. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS	25
7. EVALUACIÓN	26
7.1 Criterios de evaluación	26
7.2 Instrumentos de evaluación	26
7.3 Tipo de evaluación	27
7.4 Criterios de calificación y recuperación	28
7.5 Actividades de refuerzo y ampliación	29
7.6 Plan de recuperación del alumnado con materias pendientes	30
7.7 Plan de recuperación del el alumnado suspendido en primera convocatoria para llegar con garantías de éxito a la segunda convocatoria	30
8. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE. INDICADORES	30

9. MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO O CON ALUMNOS QUE REQUIERAN ACTUACIONES PARA LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES	31
10. RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS	33
11. FOMENTO DE LA LECTURA	33
12. ELEMENTOS TRANSVERSALES. UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	33
13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	35
14. OBJETIVOS COMO RESULTADO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR	35

1. INTRODUCCIÓN

En este documento presento la Programación del módulo denominado Tratamiento Informático de Datos, que se encuentra dentro del título de Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos, correspondiente a la familia Profesional de Administración y Gestión.

1.1 Justificación de la programación

La Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula la formación profesional del sistema educativo y la define como un conjunto de ciclos formativos de grado medio y superior, que tienen como finalidad preparar a los alumnos para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de la ciudadanía democrática.

La Ley orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, hace referencia a la enseñanza básica obligatoria y gratuita para todas las personas, con un doble objetivo de formación personal y de socialización, integrando de forma equilibrada todas las dimensiones. Debe procurar al alumnado los conocimientos y competencias indispensables para su desarrollo personal, para resolver situaciones y problemas de los distintos ámbitos de la vida, crear nuevas oportunidades de mejora, así como para desarrollar su socialización, lograr la continuidad de su itinerario formativo e insertarse y participar activamente en la sociedad en la que vivirán y en el cuidado del entorno natural y del planeta

En este marco se encuadra el ciclo de Formación Profesional Básica de Técnico en Servicios Administrativos, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión, regulado 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. y por Decreto 185/2014, de 31 de Octubre, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la cual se establece para la Comunidad Valenciana el currículum del ciclo formativo de Grado Básico correspondiente al título de Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos, cuya competencia general 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."

1.2 Contextualización

El IES María Moliner se encuentra en la C/ Dolores Ibárruri "La Pasionaria", 16 del Puerto de Sagunto (Valencia). Al centro asisten alumnos de culturas muy diversas ya que en la zona viven muchos inmigrantes, aunque también se puede decir que en formación profesional el alumnado que asiste al centro puede llegar de Sagunto.

En cuanto a las comunicaciones, el instituto está bien comunicado con el entorno gracias a la línea de autobús que tienen parada cerca.

1.3. Legislación relacionada con el módulo

En el presente curso escolar 2024-2025, este módulo está regulado por la siguiente legislación:

- **Ley Orgánica 2/2006**, de 3 de mayo, de Educación, regula las enseñanzas educativas en los diferentes tramos de edad. Esta ley está vigente desde el curso 2006/2007 y ha sido modificada parcialmente por la LOMLOE
- **Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre**, por la que se modifica la LOE (LOMLOE), publicada en el Boletín Oficial del Estado el 30 de diciembre de 2020.
- **Orden 79/2010 de la Consellería de Educación**, por la cual se regula la evaluación de los ciclos de FP en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana.
- **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 Profesional Básico en Servicios Administrativos y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- **Decreto 185/2014, de 31 de Octubre**, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la cual se establece para la Comunidad Valenciana el currículum del ciclo formativo de Grado Básico correspondiente al título de Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos.
- **Decreto 104/2018** de 27 de julio del Consejo, por el cual se desarrollan los **principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano**.
- **ORDEN 20/2019, de 30 de abril**, de la Consellería de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la cual se regula la organización de la respuesta educativa para la inclusión del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos del sistema educativo valenciano.
- **Resolución de 14 de junio de 2023**, del Director General de Centros Docentes, por la que se fija el calendario escolar del curso académico 2023-2024 en la Comunitat Valenciana.
- **Resolución de 6 de julio de 2023**, de la Secretaría Autonómica de Educación y Formación Profesional, por la que se dictan **instrucciones sobre ordenación académica y de organización de la actividad docente** de los centros de la Comunidad Valenciana que durante el curso 2023-2024 impartan Formación Profesional de grado C, D y E
- **Resolución de 5 de junio de 2024**, del Director General de Centros Docentes, por la que se fija el calendario escolar del curso académico 2024-2025 en la Comunidad Valenciana.
- **RESOLUCIÓN de 8 de agosto de 2024**, de la Secretaría Autonómica de Educación, por la cual se dictan instrucciones sobre ordenación académica y de organización de los centros que imparten Formación Profesional durante el curso 2024-2025 en la Comunitat Valenciana.
- **DECRETO 117/2025**, de 5 de agosto, del Consell, por el que establecen los currículos de los ciclos formativos de Grado Básico de Formación Profesional, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO ASOCIADOS AL MÓDULO

La formación del módulo contribuye a conseguir los objetivos generales *a)*, *b)* y *c)* del ciclo formativo:

Objetivos generales del ciclo asociados al módulo	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.

2.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo

Los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación están recogidos en el **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, por el que se establece el título de Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos y se fijan sus enseñanzas mínimas, y para el módulo de Tratamiento Informático de Datos son los siguientes:

RA	Criterios de evaluación
1. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.	a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático. b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados. d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar. e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos. f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos. g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral
2. Graba informática-mente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.	a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada. b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades. c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado. d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos. e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.

	f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores. g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos. h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados. i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados. j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.
3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.	a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos. b) Se han elaborado textos mediante procesadores de textos utilizando distintos formatos. c) Se han insertado imágenes, tablas y otros objetos en los textos. d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas. f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad. g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.
4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.	a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido. b) Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital. c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente. d) Se ha accedido a documentos archivados previamente. e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso. f) Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso. g) Se han impreso los documentos correctamente. h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos. i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información. j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.

3. COMPETENCIAS

En relación a las competencias que se tienen que lograr cursando este módulo, podemos especificar lo siguiente:

3.1 Competencia general del ciclo

Según el RD 127/2014 la competencia general del título 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.

3.2 Competencias profesionales, personales y sociales del título asociadas al módulo

La formación del módulo contribuye a conseguir las competencias *a)*, *b)* y *c)* del título:

Competencias profesionales, personales y sociales del título asociadas al módulo	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.

4. CONTENIDOS

En este apartado trataremos los contenidos básicos que hay que trabajar a lo largo del curso, y la relación de los resultados de aprendizaje con los mencionados contenidos.

4.1 Relación de contenidos

Los contenidos básicos se desarrollan en el **RD 127/2014** y han sido ampliados en **Decreto 185/2014, de 31 de Octubre**, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la cual se establece para la Comunidad Valenciana el currículum del ciclo formativo de Grado Básico correspondiente al título de Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos

Contenidos:

- a) Preparación de equipos y materiales:
 - Componentes de los equipos informáticos.
 - Periféricos informáticos.
 - Aplicaciones ofimáticas.
 - Conocimiento básico de sistemas operativos.
 - Conectores de los equipos informáticos.
 - Mantenimiento básico de equipos informáticos.
 - Consumibles informáticos.
 - Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.
 - Salud postural.
- b) Grabación informática de datos, textos y otros documentos:
 - Organización de la zona de trabajo.
 - El teclado extendido. Función de las teclas.
 - Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado.
 - Técnicas de velocidad y precisión mecanográfica.
 - Transcripción de textos.
 - Técnicas de corrección de errores mecanográficos.
 - Digitalización de documentos.
 - Confidencialidad de la información.
- c) Tratamiento de textos y datos:
 - Procesadores de textos. Estructura y funciones.
 - Aplicación de formatos en los procesadores de textos. Edición de textos.
 - Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas.
 - Combinar y comparar documentos.
 - Elaboración de tablas.
 - Inserción de imágenes y otros objetos.
 - Hojas de cálculo. Estructura y funciones.
 - Utilización de fórmulas y funciones sencillas.
 - Elaboración de tablas de datos y de gráficos mediante hojas de cálculo.
 - Búsqueda, modificación y eliminación de datos, en bases de datos.
 - Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.
- d) Tramitación de documentación:
 - Gestión de archivos y carpetas digitales.
 - Criterios de codificación y clasificación de los documentos.
 - El registro digital de documentos.

- La impresora. Funcionamiento y tipos.
- Configuración de la impresora.
- Impresión de documentos.

4.2 Relación de contenidos con los resultados de aprendizaje

En el módulo de Tratamiento Informático de Datos, cada uno de los apartados en que están divididos los contenidos básicos que aparecen en el RD del Título, enumerados en el apartado anterior, se corresponden con cada uno de los resultados de aprendizaje

- a) Preparación de equipos y materiales: RA1
- b) Grabación informática de datos, textos y otros documentos: RA2
- c) Tratamiento de textos y datos: RA3
- d) Tramitación de documentación: RA4

4.3 Relación de resultados de aprendizaje a desarrollar a FEE

Durante el periodo de Formación en la Empresa, los alumnos desarrollarán el RA1.

5. UNIDADES DIDÁCTICAS

Los contenidos del módulo se organizarán en 10 unidades didácticas, tal y como se explica en los siguientes puntos.

5.1 Organización de las unidades didácticas

Cada una de las unidades mantiene una correlación con los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, objetivos y competencias profesionales, personales y sociales, tal como se muestra en los siguientes apartados.

UNIDAD 1: COMPONENTES DE LOS EQUIPOS Y MATERIALES	
OBJETIVOS	
• Aprender a diferenciar los elementos de hardware y software. • Conocer los diferentes componentes de un equipo informático. • Saber distinguir los distintos tipos de memoria de los que dispone un ordenador. • Conocer cómo funciona un PC.	
CONTENIDOS	
1. Hardware y software 1.1. Clasificación del hardware 1.2. Clasificación del software 2. Arquitectura básica de un equipo informático 2.1. La unidad central de proceso 2.2. Tipos de memoria interno 3. Componentes de un equipo informático 3.1. Placa base 3.2. El microprocesador 3.3. El disco duro 3.4. Las unidades de disco 4. Funcionamiento de un ordenador	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
• Se han identificado y clasificado los equipos informáticos en función de su utilidad en el proceso ofimático. • Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar. • Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.	

- Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.
- Se ha realizado la instalación y desinstalación de aplicaciones informáticas

UNIDAD 2: LOS PERIFÉRICOS

OBJETIVOS

- Diferenciar los periféricos que existen atendiendo a distintas clasificaciones.
- Conocer las distintas conexiones informáticas utilizadas en diferentes elementos informáticos.
- Reconocer los errores en la conexión de los diferentes periféricos a un equipo informático y sabrás subsanarlos.
- Saber conectar y desconectar los diferentes periféricos con los que cuenta un ordenador.

CONTENIDOS

1. Concepto y características de los periféricos

- 1.1. Características

2. Partes generales de un periférico

3. Clasificación de los periféricos

4. Periféricos de entrada

- 4.1. El teclado
- 4.2. El ratón
- 4.3. El escáner
- 4.4. El joystick
- 4.5. La webcam
- 4.6. El micrófono
- 4.7. El reconocedor de voz
- 4.8. Otros periféricos de entrada

5. Periféricos de salida

- 5.1. El monitor
- 5.2. La impresora
- 5.3. Altavoces
- 5.4. Trazador de gráficos (plotter)

6. Periféricos de entrada/salida

- 6.1. Periféricos de comunicación
- 6.2. Periféricos de almacenamiento externo

7. Conectores de equipos informáticos

7.1. Conectores eléctricos o internos

7.2. Conectores externos

8. Detección y resolución de fallos en dispositivos periféricos

9. Normas de seguridad en conexión y desconexión de equipos informáticos

9.1. Pasos que debe seguirse en la desconexión y traslado de un equipo

9.2. Pasos que deben seguirse en la conexión de un equipo

9.3. Herramientas que deben utilizarse en el montaje de componentes periféricos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han identificado y clasificado los periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático. Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.
- Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.
- Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.
- Realizar el embalaje y traslado de equipos, periféricos y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas

UNIDAD 3: CONOCIMIENTO BÁSICO DE SISTEMAS OPERATIVOS

OBJETIVOS

- Reconocer las características y funciones de un sistema operativo.
- Utilizar las ventanas y herramientas del sistema operativo Windows 7.
- Realizar operaciones básicas con carpetas y archivos y accesos directos.
- Reconocer cada una de las aplicaciones que incorpora Windows 7.
- Saber operar a través del menú Inicio o botón de Inicio.
- Utilizar la barra de herramientas para adecuar el equipo al trabajo que se va a realizar

CONTENIDOS

1. El sistema operativo
2. Windows 7
 - 2.1. Características
 - 2.2. Instalación
3. Entorno de trabajo
4. El escritorio

4.1. Personalizar escritorio

4.2. La Barra de tareas

5. El menú Inicio

5.1. Personalizar el menú de Inicio

6. El explorador

6.1. Apertura del explorador.

6.2. La ventana del explorador

7. Programas predeterminados

8. Elementos básicos de trabajo

8.1. Archivo o fichero.

8.2. Carpeta o directorio.

8.3. Unidad. Estructura de las carpetas

9. Carpetas, archivos o accesos directos

9.1. Crear carpetas y accesos directos

9.2. Eliminar carpetas, archivos y accesos directos

9.3. Copiar carpetas y archivos

9.4. Mover carpetas y archivos

9.5. Herramientas de recuperación de la información

10. Windows 8

11. Aplicaciones informáticas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Conocer los sistemas operativos más usados, en particular Windows 7 y Windows 8. Realizar la instalación y desinstalación de un sistema operativo.
- Conocer el entorno de trabajo.
- Manejar el menú de Inicio.
- Modificar el aspecto del escritorio.
- Dominar el uso del explorador.
- Identificar los distintos tipos de archivo informáticos.
- Conocer los procesos básicos para archivar documentos informáticos.
- Acceder a documentos previamente archivados.
- Elaborar registros digitales de manera ordenada y precisa.
- Crear carpetas en el explorador.
- Ordenar las carpetas de forma lógica

UNIDAD 4: RIESGOS LABORALES DERIVADOS DE LA UTILIZACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

OBJETIVOS

- Detectar la existencia de riesgos ergonómicos para los usuarios de pantallas de visualización de datos (PVD).
- Aprender a tomar medidas correctoras pertinentes para evitar posibles riesgos laborales. Identificar todos los elementos y las adaptaciones realizadas por la ergonomía en el uso de equipos informáticos.
- Reconocer cómo influye de manera positiva la ergonomía en el área de trabajo.
- Conocer la normativa que regula el trabajo con pantallas de visualización de datos

CONTENIDOS

1. Mitigación de riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos

- 1.1. Ergonomía
- 1.2. Adaptación ergonómica en el uso de equipos informáticos de sobremesa.
- 1.3. Riesgos ergonómicos en el uso de los ordenadores portátiles
- 1.4. Adaptación ergonómica del área de trabajo

2. Ergonomía ambiental

- 2.1. Iluminación
- 2.2. Ruido
- 2.3. Color

3. Salud postural

- 3.1. Prevención de vicios posturales y tensiones
- 3.2. Posición corporal ante el terminal

4. Normativa vigente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.
- Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.
- Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.
- Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.

UNIDAD 5: OPERATORIA DE TECLADOS (I)

OBJETIVOS

- Reconocer los diferentes tipos de distribución de teclas en un teclado.
- Distinguir los grupos de teclas en un teclado y sus funciones.

- Reconocer las distintas formas de conectar un teclado a un equipo informático.
- Distinguir las características tanto generales como específicas que posee un teclado. Aprender a utilizar métodos abreviados de teclado para realizar distintas operaciones de forma más rápida.
- Conocer cómo ajustar la velocidad de repetición de los caracteres del teclado para mejorar la destreza en la transcripción de textos.

CONTENIDOS

1. El teclado extendido

- 1.1. Conectores de teclado
- 1.2. Conexión del teclado a un PC

2. Configuración de un teclado

3. Características generales de un teclado

- 3.1. Características a tener en cuenta en la valoración de un teclado.

4. Tipos de teclados

- 4.1. Según distribución de las teclas
- 4.2. Atendiendo al número de teclas
- 4.3. Según su forma física

5. Composición y estructura de un teclado

- 5.1. Partes de un teclado
- 5.2. Disposición física de las teclas

6. Métodos abreviados de teclado

7. Aumentar la velocidad del teclado en Windows

- 7.1. Ajustar el retroceso y velocidad de repetición de caracteres en el teclado

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Definir el teclado extendido.
- Saber conectar el teclado a través de los distintos sistemas de conectores.
- Conocer los distintos tipos de teclados
- Saber las partes de un teclado
- Situar cada tecla en el teclado.

UNIDAD 6: OPERATORIA DE TECLADOS (II)

OBJETIVOS

- Saber utilizar correctamente el método de escritura al tacto.
- Aprender a instalar y utilizar el programa Mecanet.

- Distinguir y saber corregir los errores mecanográficos que cometes.
- Identificar el dedo con el que se debe pulsar cada una de las teclas del teclado.
- Aprender a escribir textos con precisión y velocidad progresiva.
- Modificar los malos hábitos adquiridos en la escritura.
- Organizar y mantener el puesto y área de trabajo.
- Reconocer las herramientas utilizadas en el proceso de grabación de datos.
- Advertir aquellas situaciones en las que es necesario mantener la confidencialidad de los datos con los que se trabajan.

CONTENIDOS

1. Colocación de las manos en un teclado

2. Transcripción de textos

- 2.1. Mecanet
- 2.2. Técnicas de velocidad y precisión en textos
- 2.3. Técnicas de corrección de errores

3. Recomendaciones para conseguir una buena velocidad en mecanografía

4. Organización y mantenimiento del puesto de trabajo con equipos informáticos

- 4.1. Planificar el proceso de grabación de datos
- 4.2. Organización del tiempo de actividad, área de trabajo y documentos que grabar
- 4.3. Programación de la actividad de grabación de datos

5. Confidencialidad de la información

- 5.1. Disponibilidad de los datos
- 5.2. Procedimiento sancionador

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.
- Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.
- Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.
- Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5 % de errores.
- Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.
- Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.
- Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.

- Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.

UNIDAD 7: PROCESADOR DE TEXTOS (I)

OBJETIVOS

- Saber abrir, guardar, cerrar y recuperar un documento en formato Word.
- Conocer las herramientas básicas de Word.
- Crear documentos, aplicándoles diferentes formatos.
- Saber distinguir entre las diferentes extensiones de las sucesivas versiones de Word y de las diferentes aplicaciones de tratamiento de texto.
- Aprender a crear columnas y tablas en Word.

CONTENIDOS

1. Procesadores de textos. Estructura y funciones

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Abrir y cerrar el programa
- 1.3. Interfaz de Word 2010
- 1.4. La ayuda de la aplicación
- 1.5. Operaciones con archivos
- 1.6. Insertar texto y sobrescribir

2. Aplicación de formatos en la edición de textos

- 2.1. Fuente
- 2.2. Párrafo
- 2.3. Bordes y sombreados
- 2.4. Listas numeradas y viñetas
- 2.5. Tabulaciones
- 2.6. Columnas periodísticas
- 2.7. Corrección gramatical

3. Elaboración de tablas

- 3.1. Inserción y edición
- 3.2. Desplazamientos
- 3.3. Selección de celdas, filas, columnas y tabla
- 3.4. Modificación del tamaño de filas y columnas
- 3.5. Formato de tablas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.
- Se han elaborado textos mediante procesadores de textos utilizando distintos formatos.
- Se han utilizado las tabulaciones, realizado listados numerados o utilizando viñetas.
- Se han realizado documentos con estilo periodístico.
- Se han insertado, tablas en los textos.
- Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables.
- Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.
- Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.
- Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.
- Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.
- Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.
- Se ha accedido a documentos archivados previamente.
- Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.

UNIDAD 8: PROCESADOR DE TEXTOS (II)

OBJETIVOS

- Conocer la forma de insertar imágenes y fotografías desde nuestros archivos.
- Saber insertar formas y gráficos SmartArt.
- Poder insertar gráficos estadísticos con distintos formatos para comparar datos.
- Aprender a capturar imágenes de las pantallas activas.
- Conocer los distintos formatos de las imágenes.
- Saber manipular las imágenes.
- Conocer los distintos documentos más usuales en el trabajo administrativo.
- Aprender a crear plantillas de un documento.
- Realizar cartas de distribución masiva personalizadas.
- Aprender a trabajar con hojas de cálculo.

CONTENIDOS

1. Inserción de imágenes y otros objetos

- 1.1. Imágenes
- 1.2. Formas
- 1.3. Gráfico SmartArt
- 1.4. Insertar gráfico
- 1.5. Captura

2. Formato y resolución de imágenes

3. Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas

- 3.1. Documentación oficial
- 3.2. Comunicaciones breves
- 3.3. Comunicaciones básicas externas
- 3.4. Uso de plantillas

4. Combinar documentos

- 4.1. Correspondencia combinada
- 4.2. Combinar correspondencia sin asistente
- 4.3. Creación de sobres y etiquetas individuales

5 Copias de seguridad del trabajo realizado

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han modificado los formatos de las imágenes.
- Se ha identificado la documentación oficial.
- Se han elaborado documentos internos, redactado comunicaciones externas.
- Se han realizado cartas comerciales realizando la combinación de correspondencia.
- Se han combinado los contactos para crear sobre y etiquetas.
- Se han utilizado los contactos de los que disponemos o bien se han creado nuevas bases de datos para la realización de combinación de correspondencia

UNIDAD 9: TRAMITACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

OBJETIVOS

- Identificar y clasificar documentos según sus características y contenido.
- Averiguar las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.
- Conocer las operaciones que se pueden realizar en un archivo digital.
- Archivar digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.
- Acceder a documentos archivados previamente.

- Conocer las medidas de seguridad en archivos digitales. Saber consultar una tabla de metadatos

CONTENIDOS

1. Archivos y carpetas digitales

- 1.1. Definición
- 1.2. Ventajas e inconvenientes del archivo digital

2. Tipos de archivos informáticos

3. Requisitos y elementos de los archivos electrónicos

4. Creación de un archivo digital

5. Operaciones con los archivos digitales

6. Criterios de codificación y clasificación de los documentos digitales

- 6.1. Organización de los archivos informáticos en las oficinas
- 6.2. Ventajas de una buena organización del archivo

7. Conservación de archivos digitales

8. Expurgo en los archivos de oficina o gestión

- 8.1. Expurgo en los archivos de gestión
- 8.2. Expurgo en el archivo general

9. El registro digital de documentos

- 9.1. Registro telemático de documentos ORVE-• - SIR

10. La seguridad del archivo digital

11. Los archivos y la Administración Pública

- 11.1. Normativa
- 11.2. Agencia Española de Protección de Datos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Utilizar diferentes criterios para archivar.
- Conocer los procesos básicos para archivar documentos informáticos.
- Archivar documentos en soporte digital siguiendo los criterios establecidos.
- Acceder a documentos previamente archivados.
- Registrar los diferentes documentos administrativos básicos de forma digital
- Comprobar la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos digitales.
- Elaborar registros digitales de manera ordenada y precisa.

UNIDAD 10: LA IMPRESIÓN

OBJETIVOS	
- Saber instalar una impresora en tu ordenador. - Distinguir los distintos tipos de impresora existentes. - Saber qué componentes tiene una impresora. - Dominar el proceso de impresión. - Conocer cómo personalizar la impresión de un documento.	
CONTENIDOS	
La impresora. Funcionamiento y tipos - Puesta en marcha - Configuración de impresora. - Componentes - Características - Tipos - Funcionamiento - Mantenimiento - Consumibles Impresión de documentos. - Proceso de impresión de documentos. - Especificaciones de impresión. - Configuración de página. - Formas de impresión	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
- Se conocen los distintos tipos de impresoras y sus consumibles. - Se distinguen todos los elementos de una impresora multifunción. - Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso. - Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso. - Se han impreso los documentos correctamente. - Se han realizado el número de copias correcto.	

5.2 Distribución temporal de las unidades didácticas

Las unidades didácticas se secuenciarán de acuerdo con lo establecido en la tabla siguiente:

Nº	Unidad	Evaluación	Horas
----	--------	------------	-------

1	COMPONENTES DE LOS EQUIPOS Y MATERIALES	1ª	15
2	LOS PERIFÉRICOS	1ª	15
3	CONOCIMIENTO BÁSICO DE SISTEMAS OPERATIVOS	1ª	20
4	RIESGOS LABORALES DERIVADOS DE LA UTILIZACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	1ª	25
5	OPERATORIA DE TECLADOS (I)	2ª	25
6	OPERATORIA DE TECLADOS (II)	2ª	25
7	PROCESADOR DE TEXTOS (I)	2ª	25
8	PROCESADOR DE TEXTOS (II)	2ª	25
9	TRAMITACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	3ª	20
10	LA IMPRESIÓN	3ª	15
		TOTAL	210

6. METODOLOGÍA. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS

Para alcanzar los objetivos planteados y las competencias que el alumnado tiene que lograr a lo largo del curso, el método para desarrollar cada una de las unidades didácticas es el siguiente:

Partir de los conocimientos previos de los alumnos, teniendo en cuenta su diversidad y sobre todo que en las primeras unidades obviamente, será necesario incidir más en conocimientos básicos de la especialidad.

La explicación de los contenidos básicos se puede realizar en el aula taller, empleando los recursos de los que se dispone: pizarra, videos, programas interactivos, etc.

Es muy importante definir con claridad los objetivos y contenidos mínimos, el profesor y los alumnos han de ser conscientes del objetivo que se pretende alcanzar, esto favorece el desarrollo de su autonomía para aprender y les ayuda a detectar mejor sus progresos y dificultades.

Es necesario dirigir la acción educativa hacia la comprensión, la búsqueda, el análisis y cuantas estrategias eviten la simple memorización y ayuden a cada alumno a asimilar activamente y a **aprender a aprender**.

Una vez los contenidos teóricos se han explicado, se pueden realizar las prácticas programadas. Para ello, el profesor realizará, si es necesario, una demostración para que después individualmente o agrupados, se realice por los alumnos. Durante el seguimiento de la actividad el profesor puede plantear cuestiones y dificultades específicas, a la vez que resolverá las dudas que el alumnado plantee.

Las actividades prácticas constituyen el referente inmediato de la consecución de los conocimientos y destrezas y son el componente más adaptativo de la programación, por lo que su planificación debe responder al principio de la máxima flexibilidad.

Cada día se realizarán actividades y una vez realizadas, el alumnado las subirá a la plataforma Aules para ser revisadas y valoradas por el profesor.

Se deben prever **diversos tipos de prácticas** que sirvan de introducción y motivación para suscitar el interés y encontrar sentido al aprendizaje.

7. EVALUACIÓN

Para llevar a cabo la evaluación del módulo se tendrá en cuenta lo reseñado en los siguientes:

7.1 Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación del módulo son los criterios de evaluación asociados a cada uno de los resultados de aprendizaje tal y como aparecen esquematizados en el punto 2.1, teniendo en cuenta que los criterios de evaluación asociados al RA1 se llevarán a cabo en la empresa donde el alumnado esté desarrollando la FEE.

7.2 Instrumentos de evaluación

Los instrumentos de evaluación que se utilizarán a lo largo del curso están basados en lo siguiente:

Técnicas

- Pruebas orales y escritas: cuestionarios, resolución de problemas y supuestos prácticos, etc.
- Observación directa e indirecta: cuadernos de clase, trabajos individuales o en grupo, debates, etc.

Indicadores

- Participación en las actividades realizadas en el aula.
- Asistencia y puntualidad.
- Respeto hacia los compañeros y profesores.
- Valoración de sus propios aprendizajes.
- Desarrollo de la capacidad de análisis y el sentido crítico.

7.3 Tipos de evaluación

La evaluación de este módulo y de sus componentes formativos se realizará a lo largo de todo el proceso de aprendizaje, siguiendo tres fases:

1. Evaluación inicial, a comienzos de cada unidad, para preparar la situación de partida, ajustando los diseños en función de las necesidades. Para llevar a cabo esta tarea haremos uso de la observación a través de diálogos y entrevistas.
2. Evaluación procesual con intención formativa, que se llevará a cabo durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Supondrá recoger datos y llevar un seguimiento continuo de las actividades de los alumnos. Se evaluarán procedimientos, conceptos y actitudes.
3. Evaluación final con intención sumativa, al final del proceso, analizando las desviaciones entre los objetivos programados y los resultados obtenidos e intentando buscar solución en los problemas surgidos.

7.4 Criterios de calificación y recuperación

La calificación del alumnado se formará teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Componente actitudinal de los contenidos. Se calificará:

- La participación e interés en clase en cuanto a debates, tormentas de ideas, actividades, casos prácticos y trabajos.
- Atención y respeto en las clases, tanto al profesor como a los compañeros.
- Interés y responsabilidad en el trabajo en equipo, realización y exposición.
- Mantener relaciones fluidas con los miembros del grupo, responsabilizándose de la consecución de los objetivos, respetando el trabajo de los otros, organizando y dirigiendo tareas colectivas y cooperando en la superación de dificultades que se presentan, con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros.
- Propuestas de acciones encaminadas a mejorar la actividad, manteniéndose informado de las innovaciones, tecnología y normativa aplicable a su ámbito.

Componente procedimental de los contenidos. Se calificará:

- Las actividades de enseñanza aprendizaje, individuales o en grupo, valorando el grado de creatividad y adecuación al objetivo propuesto, así como el de participación, calidad y limpieza, uso de la terminología y TIC adecuadas.
- Trabajos de investigación y casos prácticos, individuales y grupales: elaboración, presentación, puntualidad en la entrega, exposición, creatividad, orden, limpieza, terminología y TIC adecuadas: selección y uso de fuentes de información.

Componente conceptual de los contenidos. Su calificación se realizará valorando a través de:

- Pruebas escritas: de desarrollo (preguntas cortas y a desarrollar), objetivas (elección múltiple, de verdadero y falso, de respuesta única), resolución de ejercicios, problemas y casos prácticos. En cada caso se especificará la puntuación máxima de cada apartado.
- Pruebas orales: exposiciones, puestas en común.
- En los dos últimos puntos se valorará el grado de comprensión de conceptos, la aplicación de procedimientos y actitudes desarrolladas, así como la capacidad de razonamiento, iniciativa y creatividad en la solución de problemas.

El peso de cada uno de estos apartados es del 50% sobre los contenidos mínimos programados, así como sobre los objetivos generales y un 30% sobre el trabajo del alumno/a y los procedimientos empleados, y la asistencia y participación en las actividades programadas con un mínimo de entrega de trabajos y participación en actividades individuales o de grupo del 80%.

El alumnado tiene que obtener un mínimo de 4 sobre 10 en la valoración de cualquier de los apartados (contenidos, actitudes, procedimientos, asistencia a actividades y participación) para poder calcular la nota media, y que esta de un resultado mayor o igual que 5.

Los alumnos que por cualquier razón no puedan asistir, de manera justificada, a alguna de las pruebas escritas, realizarán un examen en los días previos a la sesión de evaluación.

Además, cuando un alumno copie o facilite que otros alumnos copien en cualquier actividad académica, será calificado con un cero en la evaluación. Si el examen es final o recuperación, estará suspenso en la convocatoria. La calificación que se dará a los trabajos, actividades o pruebas objetivas en los cuales se detecte plagio, copia o uso de la Inteligencia Artificial (IA) será de cero.

Por último, el peso del RA1, que se llevará a cabo en la FEE tendrá un peso del 15% en la calificación final del módulo.

Pérdida de la evaluación continua

Según la ORDEN 79/2010, de 27 de agosto, de la Consellería de Educación, por la cual se regula la evaluación del alumnado de los ciclos formativos de Formación Profesional del sistema educativo en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana:

Los aprendizajes del alumnado serán evaluados de manera continua. Para lo cual, en régimen presencial, será necesaria la asistencia al menos al 85% de las clases y actividades previstas en cada módulo. Una asistencia inferior al 85% de las horas de duración de cada módulo profesional supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua. Los alumnos que hayan decaído en su derecho a la evaluación continua tendrán derecho a evaluación al final del curso, y en la evaluación continua tendrá la calificación media de las calificaciones que tenga hasta el momento de haber decaído en su derecho a la evaluación continua.

Con antelación se avisará por Web Familia al alumnado cuando las faltas de asistencia llegan al 10% del total del módulo.

A la convocatoria extraordinaria, que se hará a principios de junio el alumno tendrá que presentar los trabajos que eran obligatorios a lo largo del curso: los comentarios de los libros recomendados, los mapas conceptuales, las actividades mínimos de cada unidad, y hacer el examen de la convocatoria obteniendo como mínimo un 5.

Criterios de recuperación

Según la Orden 79/2010 de 27 de agosto de la Consellería de Educación en su artículo 9:

“Cuando un alumno o una alumna no supere algún módulo profesional en la evaluación final ordinaria, tendrá que realizar unas pruebas de recuperación”.

Por lo que respecta al módulo de Proceso Integral de la Actividad Comercial, se efectuarán pruebas, entrega de trabajos y comentarios de texto sobre los temas expuestos en los puntos anteriores.

El examen de recuperación se realizará en el mes siguiente a cada una de las evaluaciones pasadas y en su valoración se tendrá en cuenta la participación y asistencia a las actividades programadas.

Hay que obtener una nota de 5 para aprobar la materia objeto del examen. La calificación no podrá ser superior a 5 en los exámenes de recuperación.

Así mismo, el mes de junio, en las fechas que establezca el centro para tal fin, se realizará un examen de recuperación de la materia que no se haya superado a lo largo del curso, siendo necesaria una nota de 5 para aprobar el módulo.

Según las Instrucciones de inicio de curso, la dirección del centro hará públicos los contenidos mínimos, los criterios de evaluación y los sistemas de recuperación establecidos en las respectivas programaciones didácticas, sin perjuicio de la responsabilidad que tiene cada profesor y profesora de informar al alumnado y las familias/representantes legales sobre el contenido de la programación, los mínimos exigibles y los criterios de evaluación y calificación.

7.5 Actividades de refuerzo y ampliación

Se realizará para cada una de las unidades didácticas un trabajo individual y de grupo, exposiciones, debates, búsqueda de datos y realización de informes, etc. Elaboración y resolución de casos de empresas

relacionados con los contenidos. Del mismo modo, se motivará al alumnado a idear y diseñar y llevar a cabo actividades relacionadas con los contenidos y las competencias a conseguir al final del curso, tanto específicas del módulo como las generales del ciclo formativo y las transversales citadas en el artículo 8 de la Orden por la cuales regula el currículum del ciclo “potenciando o creando la cultura de prevención de riesgos laborales en los espacios donde se impartan los diferentes módulos profesionales, así como una cultura de respeto ambiental, y trabajo de calidad realizado conforme a las normas de calidad, creatividad, innovación e igualdad de géneros”.

7.6 Plan de recuperación del alumnado con materias pendientes

Dado que en el IES Conselleria los primeros cursos de ciclos formativos son por la mañana y los segundos se imparten por la tarde, el alumnado con módulos pendientes de primer curso tiene que contactar con el profesorado que imparte el módulo correspondiente durante el curso actual para ir a clase y hacer las tareas que hacen sus compañeros de primero.

7.7 Plan de recuperación del alumnado suspendido en primera convocatoria para llegar con garantías de éxito la segunda convocatoria

Durante los meses de marzo, abril y mayo se darán clases de repaso para los alumnos que no hayan superado parte de la materia, haciendo hincapié en aquellos contenidos que hayan resultado de mayor dificultad, resolviendo dudas y realizando actividades adicionales a las hechas en clase.

8. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE. INDICADORES

Por parte del profesor se pasará a los alumnos encuestas en cada una de las evaluaciones, que posteriormente se tabularán y comentarán con ellos y se incorporarán al seguimiento o memoria del módulo para una mejora continua del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Así mismo, los alumnos, como partícipes activos de su aprendizaje revisarán, comentarán y opinarán sobre los diferentes aspectos de esta programación y por tanto lo evaluarán y harán propuestas de mejora.

Los indicadores son los recogidos en las memorias de final del curso, y son los siguientes:

- a. CONTENIDOS
 - 1.a. Contenidos impartidos
 - 1.b. Porcentaje de contenidos impartidos de la programación didáctica
- b. OBJETIVOS ALCANZADOS
- c. RESULTADOS ACADÉMICOS
- d. DIFICULTADES ENCONTRADAS COMO DOCENTE DENTRO DEL AULA
- e. DIFICULTADES ENCONTRADAS Y OBSERVACIONES SOBRE ASISTENCIA, CONTENIDOS, ACTITUD, ETC.
- f. PLAN DE FOMENTO DE LA LECTURA DESARROLLADO

- g. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES LLEVADAS A CABO
- h. OTROS COMENTARIOS Y PROPUESTA DE MEJORA

9. MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO O CON ALUMNOS QUE REQUIERAN ACTUACIONES PARA LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Dado la excepcionalidad de los grupos de Formación Profesional Básica y atendiendo a la orden 20/2019, de 30 de abril, donde plantea algunas medidas que en general aplicaré y por tanto la consecución de la programación de aula.

Para un tratamiento de la diversidad se realizará de diferentes formas:

- La mejor estrategia para la inclusión del alumnado con necesidades educativas específicas o con determinados problemas de aprendizaje, es la implicación y motivación en las mismas tareas que al resto del grupo, con distintos problemas de apoyo y exigencia.
- El tratamiento debe ofrecer la posibilidad de retomar un contenido no asimilado en un momento posterior de trabajo, con lo cual evitamos la paralización del proceso de aprendizaje del alumnado, con ejercicios repetitivos que suelen incidir negativamente en el nivel de motivación.
- Las actividades propuestas, permitirán atender a las demandas de carácter más profundo por parte de los alumnos y las alumnas con niveles de partida más avanzados o con un interés mayor sobre el tema estudiado.
- Las actividades prácticas son todas susceptibles de trabajarse desde distintos niveles, ofreciendo en cada ocasión una posibilidad de desarrollo en función del nivel de partida.
- Por último, la formación de grupos para la realización de las actividades prácticas fomentará las relaciones sociales entre el alumnado y la formación o asentamiento de una mayor cultura social y cívica.

Actuaciones que puedo tener en el aula respecto a la inclusión de nivel I, II, III favoreciendo la inclusión hacia el grupo:

1. Planificar actividades para determinar cuáles son sus conocimientos previos.
2. Presentar secuencias de actividades variadas con intenciones educativas semejantes.
3. Priorizar procesos frente a resultados.
4. Crear en el aula un clima de respeto, tolerancia y valoración mutua.
5. Favorecer la integración de este alumno/a en el grupo-aula a través de actividades donde desarrolle un papel reconocido por el grupo y mejore su nivel de autoestima.
6. Respetar los ritmos y ambientes de trabajo. Adaptar las actividades a sus circunstancias, adaptándolas a ritmos y tiempos individuales, contemplando diversas actividades que permitan lograr los mismos objetivos.

Actuaciones que puedo tener en el aula respecto a la inclusión de nivel III y IV de alumnado en el caso que se detectasen necesidades específicas de aprendizaje:

1. Colaborar con el departamento de orientación en la posible detección precoz de las necesidades educativas, aunque por la edad de estos alumnos/as es muy probable que hayan sido detectadas en anteriores niveles educativos.
2. Trabajar en coordinación con el departamento de orientación en la orientación profesional efectiva de estos alumnos/as.

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

• Alumnos con necesidades educativas especiales:

○ Personas con un elevado índice de absentismo:

- Comunicación continuada y fluida con la familia a través de la tutora.
- Motivar respecto a la posibilidad de terminar de manera exitosa el ciclo.
- Incidir sobre la posibilidad de efectuar la Formación en Centros de Trabajo.
- Potenciar la participación en clase.
- Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad, y con ello el aprendizaje.

○ Personas con diversidad funcional visual:

- Ampliación de los materiales impresos.
- Proporcionar 15 minutos más para el desarrollo de las pruebas objetivas.

○ Personas con carencia de base:

- Proporcionar una atención más individualizada a la hora de exposición de contenidos y de plantear las instrucciones para ejecutar actividades o desarrollar trabajos.
- Reformulación de planteamientos de actividades.
- Ampliación de 15 minutos para el desarrollo de pruebas objetivas.

A un alumno con adaptaciones se le exigirá el cumplimiento de los contenidos mínimos de cada materia fijados por ley.

10. RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS

En el tratamiento didáctico de este módulo se utilizarán los siguientes recursos:

- Libro de texto: Tratamiento Informático de datos, editorial Editex.
- Cuaderno de ejercicios de procesador de textos
- Realización de mapas conceptuales, murales.
- Apuntes y actividades, que realizará el alumnado.
- Lecturas sobre temas de interés con el módulo.

Medios informáticos:

- Software específico Microsoft office y de LibreOffice: procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones, base de datos. uso de la plataforma educativa AULES, para la entrega de actividades en soporte informático.

- Programa de mecanografía Mecanet o augeweb.
- Hardware,
- Conexión a Internet para búsqueda de información.
- Revistas del sector de las tecnologías de la información

11. FOMENTO DE LA LECTURA

Los alumnos deberán leer artículos de prensa o textos de libros cuyo contenido esté relacionado con los del módulo de forma que sean capaces de extraer conclusiones, analizar y relacionar los mensajes de los textos de lectura propuestos con lo expuesto en las unidades didácticas del módulo. De esta forma se favorece el papel activo del alumno en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

12. ELEMENTOS TRANSVERSALES. UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

La necesidad de incluir los contenidos para educar en valores en la enseñanza radica en la demanda que hace la sociedad para forjar personalidades autónomas y críticas, capaces de respetar la opinión de los otros y defender sus derechos. Igualmente, esta necesidad aparece recogida tanto en la LOE como en el RD1147/11, y por esta razón los elementos transversales tienen que impregnar toda la práctica educativa y estar presentes en las diferentes áreas curriculares, por lo cual tendrán que ser tratados en el desarrollo de la programación como una cosa consustancial a los contenidos de esta.

Con ellos, no se pretende incorporar nuevos contenidos que sobrecarguen el programa de la materia, sino que se desarrollarán de manera implícita dentro de los contenidos y objetivos propios de esta programación.

➤ Educación moral y cívica.
Respeto a sus compañeros y sus diversas opiniones, y utiliza el diálogo como manera de resolver sus diferencias.
Coopera con sus compañeros en la realización de trabajos en equipo, y resuelve las situaciones de conflicto que se puedan dar durante este tipo de actividades.
Cuida el mobiliario y las instalaciones del instituto, manteniendo limpia y en orden su zona de trabajo.
Aprecia la existencia de códigos éticos en las empresas, la honestidad en la hora de cumplir con las obligaciones fiscales, y el compromiso con el entorno
➤ Educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos.
Valora las empresas que adoptan políticas de igualdad salarial y laboral para hombres y mujeres.
Utiliza un lenguaje no sexista y trabaja en grupos mixtos evitando actitudes de indiferencia o desprecio hacia chicos o chicas
➤ Educación medioambiental
Utiliza materiales reciclados, apaga el ordenador y las luces al salir de clase, y hace uso de los contenedores de reciclaje existentes en el aula y en las instalaciones del centro.
➤ Uso de las TIC
Utiliza aplicaciones específicas de gestión de recursos humanos así como aplicaciones que la Admi-

nistración Pública pone a disposición de los profesionales administrativos.

Crea, almacena, organiza, procesa, compila y comunica la información de manera organizada con ayuda de procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos y presentaciones con diapositivas.

➤ Prevención de riesgos laborales

Toma conciencia de los riesgos que se corren en una oficina al utilizar elementos como la trituradora de documentos o las sillas de ruedas, que no se pueden utilizar como si fueran escaleras.

Mantiene una postura adecuada en la silla de trabajo, y coloca la pantalla del ordenador de forma que no tenga que forzar el cuello inclinando demasiado la cabeza tanto hacia arriba como hacia abajo.

13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

En la medida de lo posible, se llevarán a cabo varias actividades con la colaboración de expertos en la materia, y se realizarán visitas a empresas con el fin de que el alumnado entre en contacto con la realidad del día a día de las empresas.

14. OBJETIVOS COMO RESULTADO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR

Dado que el módulo de TID contempla contenidos totalmente nuevos para el alumnado, y además es de primer curso, no se considera plantear objetivos adicionales como resultado de las propuestas de mejora del curso anterior.

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA
FORMACIÓN PROFESIONAL
CICLOS FORMATIVOS GRADO BÁSICO

MÓDULO: 3005 ATENCIÓN AL CLIENTE
CICLO FORMATIVO GRADO: 1º FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
CURSO ESCOLAR: 2025 – 2026
DAVID AYMERICH PI

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Justificación de la programación.....	4
1.2 Contextualización	4
1.3. Legislación relacionada con el módulo	4
2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO ASOCIADOS AL MÓDULO	6
2.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo	6
3. COMPETENCIAS.....	8
3.1 Competencia general del ciclo.....	8
3.2 Competencias profesionales, personales y sociales del título asociadas al módulo	8
4. CONTENIDOS	8
4.1 Relación de contenidos.....	9
4.2 Relación de los contenidos con los resultados de aprendizaje	10
4.3 Relació de resultados de aprendizaje a desarrollar a FEE	10
5. UNIDADES DIDÁCTICAS	10
5.1 Organización de las unidades didácticas	11
5.2 Distribución temporal de las unidades didácticas	18
5.3 Relación de las unidades didácticas con los resultados de aprendizaje	19
6. METODOLOGÍA. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS.....	19
7. EVALUACIÓN	22
7.1 Criterios de evaluación	23
7.2 Instrumentos de evaluación.....	23
7.3 Tipo de evaluación	24
7.4 Criterios de calificación y recuperación	24
7.5 Actividades de refuerzo y ampliación	27
7.6 Plan de recuperación del alumnado con materias pendientes	27
7.7 Plan de recuperación del el alumnado suspendido en primera convocatoria para llegar con garantías de éxito a la segunda convocatoria.....	27
8. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE. INDICADORES	27
9. MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO CON	

NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO O CON ALUMNOS QUE REQUIERAN ACTUACIONES PARA LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES	28
10. RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS.....	28
11. FOMENTO DE LA LECTURA	29
12. ELEMENTOS TRANSVERSALES. UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.....	29
13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.....	30
14. OBJETIVOS COMO RESULTADO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR..	31

1. INTRODUCCIÓN

En este documento presento la Programación del módulo denominado “Atención al Cliente”, que se encuentra dentro del título Profesional Básico en Servicios Administrativos, correspondiente a la familia Profesional de Administración y Gestión.

1.1 Justificación de la programación

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula la formación profesional del sistema educativo y la define como un conjunto de ciclos formativos de grado básico, medio y superior, que tienen como finalidad preparar a los alumnos para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de la ciudadanía democrática.

En este marco se encuadra el Ciclo Formativo de Grado Básico de Técnico Profesional en Servicios Administrativos, perteneciendo a la familia profesional de Administración y Gestión, regulado por el Real Decreto 127/2014, de 5 de marzo de 2014, por el que se establece el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos y se fijan sus enseñanzas mínimas, y por el Decreto 185/2014, del 31 de Octubre, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece para la Comunidad Valenciana el currículo del ciclo formativo de grado básico correspondiente al título de Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos, la competencia general del cual consiste en:

“La competencia general del título 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.”

1.2 Contextualización

El IES María Moliner se encuentra en la C/ Dolores Ibárruri “La Pasionaria”, 16 del Puerto de Sagunto (Valencia). Al centro asisten alumnos de culturas muy diversas ya que en la zona viven muchos inmigrantes, aunque también se puede decir que en formación profesional el alumnado que asiste al centro puede llegar de Sagunto.

En cuanto a las comunicaciones, el instituto está bien comunicado con el entorno gracias a la línea de autobús que tienen parada cerca.

1.3. Legislación relacionada con el módulo

En el presente curso escolar 2024-2025, este módulo está regulado por la siguiente legislación:

- **Ley Orgánica 2/2006**, de 3 de mayo, de Educación, regula las enseñanzas educativas en los diferentes tramos de edad. Esta ley está vigente desde el curso 2006/2007 y ha sido modificada parcialmente por la LOMLOE.

- **Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre**, por la que se modifica la LOE (LOMLOE), publicada en el Boletín Oficial del Estado el 30 de diciembre de 2020.
- **Orden 79/2010 de la Consellería de Educación**, por la cual se regula la evaluación de los ciclos de FP en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana.
- **Real Decreto 659/2023**, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional
- **Decreto 185/2014, de 31 de Octubre**, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la cual se establece para la Comunidad Valenciana el currículum del ciclo formativo de Grado Básico correspondiente al título de Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos
- **Decreto 104/2018** de 27 de julio del Consejo, por el cual se desarrollan los **principios de equidad y de inclusión al sistema educativo valenciano**.
- **ORDEN 20/2019, de 30 de abril**, de la Consellería de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la cual se regula la organización de la respuesta educativa para la inclusión del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos del sistema educativo valenciano.
- **Resolución de 05 de junio de 2024**, del Director General de Centros Docentes, por la que se fija el calendario escolar del curso académico 2024-2025 en la Comunidad Valenciana.
- **RESOLUCIÓN de 8 de agosto de 2024**, de la Secretaría Autonómica de Educación, por la cual se dictan instrucciones sobre ordenación académica y de organización de los centros que imparten Formación Profesional durante el curso 2024-2025 en la Comunitat Valenciana.
- **DECRETO 117/2025**, de 5 de agosto, del Consell, por el que establecen los currículos de los ciclos formativos de Grado Básico de Formación Profesional, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO ASOCIADOS AL MÓDULO

La formación del módulo contribuye a conseguir los objetivos generales i) y se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y) del ciclo formativo:

Objetivos generales del ciclo Asociados al módulo	i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
	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.

2.1 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo

Los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación están recogidos en el **Real Decreto 127/2014**, del 28 de febrero por el que se modifican los títulos de Formación Profesional Básica, entre los que se encuentran el Título Profesional Básico de Servicios Administrativos y sus contenidos mínimos, incluido el módulo Cod:3005 Atención al Cliente:

RA	Criterios de evaluación
1. 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 ac-

	titudes 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.
2. 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.
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. h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.
4. 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.
--	--

3. COMPETENCIAS

En relación a las competencias que se tienen que conseguir cursando este módulo, podemos especificar lo siguiente:

3.1 Competencia general del ciclo

La competencia general del título 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.

3.2 Competencias profesionales, personales y sociales del título asociadas al módulo

4. CONTENIDOS

En este apartado trataremos los contenidos básicos que hay que trabajar a lo largo del curso, y la relación de los resultados de aprendizaje con los mencionados contenidos

La formación del módulo contribuye a conseguir del título las competencias q), r), s), t), u) v) y w) del título:

Competencias profesionales, personales y sociales del título asociadas al módulo	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.
	w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

4.1 Relación de contenidos

Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.

Las objeciones del cliente.

- Técnicas de venta.
- Servicios postventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.

- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Fidelización de clientes.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

4.2 Relación de los contenidos con los resultados de aprendizaje

En el módulo de Atención al Cliente, cada uno de los apartados en que están divididos los contenidos básicos que aparecen en el RD del Título, enumerados en el apartado anterior, se corresponde con cada uno de los resultados de aprendizaje

- a) Atención al cliente: RA1
- b) Venta de productos y servicios: RA2
- c) Las objeciones del cliente: RA3
- d) Información al cliente: RA3, RA4
- e) Tratamiento de reclamaciones: RA4

4.3 Relació de resultados de aprendizaje a desarrollar a FEE

Durante el periodo de Formación en la Empresa, los alumnos desarrollarán el RA1. Debido a que es el más habitual para desarrollar en la empresa.

5. UNIDADES DIDÁCTICAS

Los contenidos del módulo se organizarán en 6 unidades didácticas, tal y como se explica a continuación.

5.1 Organización de las unidades didácticas

Cada una de las unidades mantiene una correlación con los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, objetivos y competencias profesionales, personales y sociales, tal como se muestra en los siguientes apartados.

UNIDAD 1. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVOS

- Conocer qué es la comunicación y los elementos que intervienen en ella.
- Reconocer los factores clave para una comunicación clara y efectiva
- Identificar los distintos canales de comunicación con el cliente.
- Saber aplicar las técnicas de comunicación básicas a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de atención y trato a clientes.
- Adaptar actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.
- Entender la importancia de la claridad para una correcta recepción de los mensajes.

CONTENIDOS

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han reconocido los elementos que intervienen en una comunicación con el cliente.

- Se han examinado los factores clave para una comunicación clara y efectiva.
- Se han Identificado los distintos canales de comunicación con el cliente.
- Se han aplicado las técnicas de comunicación a la hora de enfrentarse con situaciones diferentes de atención y trato a clientes.
- Se ha obtenido información necesaria del cliente, utilizando el léxico comercial adecuado.
- Se han adaptado actitudes y comportamientos adecuados para proporcionar una atención efectiva y de calidad al cliente.

UNIDAD 2. VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS OBJETIVOS

OBJETIVOS

- Conocer las funciones de los vendedores profesionales.
- Identificar las cualidades necesarias que debe poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión.
- Reconocer las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas.
- Distinguir las diferencias entre una demostración y una presentación de productos.
- Aprender cómo establecer y mantener una buena relación con los clientes.
- Identificar los diferentes tipos de presentación y de demostración que utilizan actualmente las empresas.
- Distinguir las diferencias existentes entre publicidad e información.

CONTENIDOS

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 producto

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han analizado las funciones de los vendedores profesionales.
- Se han identificado las cualidades necesarias que deben poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión.
- Se han reconocido las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas.
- Se ha distinguido entre una demostración y una presentación de productos.
- Se ha diferenciado entre publicidad e información

UNIDAD 3. LA VENTA Y SU DESARROLLO OBJETIVOS

OBJETIVOS

- Conocer las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas para aumentar y mejorar sus resultados.
- Identificar cada una de las fases que integran el proceso de venta.
- Reconocer cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas.
- Estudiar cada uno de los diferentes tipos de servicios que utilizan las empresas en la fase posventa.
- Valorar la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta.
- Distinguir los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista

CONTENIDOS

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han reconocido las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas para aumentar y mejorar sus resultados.
- Se han diferenciado los tipos de presentación y de demostración que utilizan las empresas.
- Se ha identificado cada una de las fases que integran el proceso de venta.
- Se ha valorado la importancia de obtener información sobre el cliente y su aplicación en el proceso de venta.
- Se ha reconocido cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas.
- Se ha informado a los clientes de los tipos de servicios y características que ofrece la empresa, especialmente de las calidades esperables.
- Se ha distinguido los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

UNIDAD 4. INFORMACIÓN AL CLIENTE (I) OBJETIVOS

OBJETIVOS

- Reconocer las diferentes tipologías de clientes.
- Adecuar el tratamiento a los clientes en función de su tipología.
- Asesorar al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita.
- Solicitar al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
- Diferenciar clientes de proveedores, y estos del público en general.

- Distinguir información de publicidad.

CONTENIDOS

1. Tipología de clientes y su relación con el servicio de atención al cliente

- 1.1. El cliente
- 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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han reconocido las diferentes tipologías de público.
- Se han diferenciado clientes de proveedores, y estos del público en general.
- Se han reconocido las diferentes tipologías de clientes.
- Se ha diferenciado información de publicidad.
- Se ha adecuado el tratamiento a los clientes en función de su tipología.
- Se ha asesorado al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita.
- Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

UNIDAD 5. INFORMACIÓN AL CLIENTE (II)

OBJETIVOS

- Adecuar el producto o servicio a las necesidades y deseos del cliente.
- Informar al cliente de las características del producto o servicio ofrecido.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Tomar nota de las objeciones presentadas por los clientes, que recibirán el tratamiento oportuno en cada caso.
- Mantener en todo momento el respeto hacia el cliente.
- Procurar la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

CONTENIDOS

Las necesidades y los gustos del cliente

1.1. Criterios de satisfacción de necesidades

- 1.1.1. Estímulos externos
- 1.1.2. Factores internos

La fidelización del cliente

1.2. Ventajas de la fidelización de clientes

1.3. Programas de fidelización de clientes

1.3.1. Nuevas tendencias en los programas de fidelización

Las objeciones de los clientes y su tratamiento

1.4. Técnicas para el tratamiento de las objeciones Las nuevas tecnologías en la información al cliente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se ha solicitado información al cliente sobre sus necesidades y deseos de productos y/o servicios.
- Se ha informado al cliente de las características del producto o servicio ofrecido.
- Se ha transmitido la información, al cliente, con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Se han tomado nota de las objeciones presentadas por los clientes, que recibirán el tratamiento oportuno en cada caso.
- Se ha mantenido, en todo momento, el respeto hacia el cliente.
- Se ha procurado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

UNIDAD 6. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES OBJETIVOS

OBJETIVOS

- Identificar los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Distinguir cada una de las fases que comprende el procedimiento de quejas y reclamaciones.
- Identificar las herramientas informáticas utilizadas en la gestión de reclamaciones.
- Conocer la normativa legal en materia de protección de datos.
- Aplicar la normativa relativa a la protección del consumidor en los ámbitos europeo y nacional.

CONTENIDOS

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. Cumplimentación

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como el nivel de probabilidad de modificación esperable.
- Se han identificado los documentos que habitualmente se utilizan en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Se han distinguido cada una de las fases que comprende el procedimiento de quejas y reclamaciones.
- Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una queja o reclamación por escrito, si fuere necesario.
- Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- Se han identificado las herramientas informáticas utilizadas en la gestión de reclamaciones.
- Se ha conocido la normativa legal en materia de protección de datos.
- Se ha aplicado la normativa relativa a la protección del consumidor en los ámbitos europeo y nacional

5.2 Distribución temporal de las unidades didácticas

El desarrollo de los contenidos seguirá el siguiente calendario, aunque, podría ser objeto de revisión a lo largo del curso.

Contenidos	Porcentaje del total de horas del módulo	Horas unidad
------------	--	--------------

Unidad 1. Comunicación y atención al cliente	10 %	1º EVA
Unidad 2. Venta productos y servicios	13 %	1º EVA
Unidad 3. La venta y su desarrollo	15 %	2º EVA
Unidad 4. Información al cliente (I)	18 %	2º EVA
Unidad 5. Información al cliente (II)	15 %	3ºEVA
Unidad 6. Tratamiento de reclamaciones	20 %	3ºEVA
TOTAL	100%	

5.3 Relación de las unidades didácticas con los resultados de aprendizaje

Cómo se ha mencionado antes, cada una de las unidades mantiene una correlación con los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, objetivos y competencias profesionales, personales y sociales, tal como se muestra en la siguiente tabla.

UD	RA	CRITERIOS EVALUACIÓN	OBJETIVOS	CPPS
1	RA1	1a),1b),1c),1d),1e),1f),1i)	i, s, t	q, r
2	RA2	2), 2b), 2c), 2d)	s,t	R
3	RA2	2d),2e),2f),2g),2h)	u,v,w	r,s
4	RA3	3a),3b),3c)3d)	w,i	t,v
5	RA3, RA4	3e),3f),3g),3h),4a),4b),4c)	t, x	t,u
6	RA4	1b, 2f, 4c, 4d, 4e, 4f	y	u,w

6. METODOLOGÍA. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS

Para alcanzar los objetivos planteados y las competencias que el alumnado tiene que lograr a lo largo del curso, haré uso de los siguientes principios, estrategias y técnicas, utilizando materiales y actividades variadas.

Principios

Para impartir el presente módulo se entiende el aprendizaje como un proceso continuo, dentro de la concepción constructivista y del aprendizaje significativo. En este sentido, se plantea como principios metodológicos los siguientes:

- Se deberá partir de las capacidades actuales del alumno, evitando trabajar por encima de su desarrollo potencial.
- El alumno deberá ser el protagonista y el artífice de su propio aprendizaje. Se tratará de favorecer el aprendizaje significativo y se promoverá el desarrollo de la capacidad de «aprender a aprender», intentando que el alumno adquiera procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo en el momento actual y que además le permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.
- Se propiciará una visión integradora y basada en la interdisciplinariedad, donde los contenidos se presentarán con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del mismo módulo y entre los de este con los de otros módulos.
- Ya que el aprendizaje requiere esfuerzo y energía, se debe procurar que el alumno encuentre atractivo e interesante lo que se le propone. Para ello, se ha de intentar que reconozca el sentido y la funcionalidad de lo que aprende. Se procura potenciar la motivación intrínseca (gusto por la materia en sí misma porque las actividades que se proponen susciten su interés), acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades y al grado de desarrollo de sus capacidades.
- Los contenidos del programa serán explicados en el aula por el profesor, apoyando los conceptos en ejemplos concretos que los ilustre empíricamente.
- El proceso de enseñanza se desarrolla fundamentalmente basándose en la realización de una serie de actividades de aprendizaje programadas que intentan propiciar la iniciativa del alumno y el autoaprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión, análisis, relación, búsqueda y aplicación de la información.
- Se tratará de vincular las enseñanzas con el mundo real, empresas, profesionales y Organismos que conforman el entorno profesional y de trabajo del técnico que se quiere formar.

Estrategias y técnicas de enseñanza y aprendizaje

- Todo lo anterior se concreta a través de las estrategias y técnicas didácticas que apuntarán al tipo de actividades que se desarrollarán presencialmente y a través del aula virtual, así como al modo de organizarlas o secuenciarlas.
- La metodología aplicada será activa, de manera que el alumno no sea únicamente receptor pasivo, sino que observe, reflexione, participe, investigue, construya, etc. En este sentido, se propicia a través de las actividades el análisis y la elaboración de conclusiones respecto al trabajo que se está realizando.
- Entre la gran diversidad de estrategias y técnicas didácticas que existen se destacan las siguientes:
- Se partirá de los conocimientos previos del alumno, formales o no, para construir el conocimiento la materia.
- La simulación será una herramienta de gran utilidad.
- Se promoverá el trabajo en equipo, buscando favorecer la cooperación y el desarrollo de la responsabilidad en los alumnos.
- Las actividades formativas tendrán como objetivo la funcionalidad y la globalización de los contenidos.
- Se tratará el error como fuente de aprendizaje, teniendo en cuenta que a partir del reconocimiento, el análisis y la corrección de este se puede mejorar.
- Técnicas para identificación de conocimientos previos:
 - Cuestionarios escritos.
 - Diálogos.
- Técnicas para la adquisición de nuevos contenidos:
 - Exposición-presentación de cada una de las unidades.
 - Exploraciones bibliográficas y normativas.
 - Discusión en pequeño/gran grupo.

- Resolución de actividades y casos prácticos.
- Exposición de los trabajos realizados.
- Utilización de las nuevas tecnologías de la información.

Tipología de las actividades

En cada una de las unidades didácticas se proponen sucesivamente actividades de comprensión, análisis, relación, consolidación y aplicación. Para su secuenciación se ha respetado la orden de exposición de los contenidos y se ha tenido en cuenta el grado de dificultad.

Orientaciones pedagógicas

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.

La formación del módulo se relaciona con el siguiente objetivo general del ciclo formativo i) y la competencia profesional i) del título. Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

- 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.

7. EVALUACIÓN

Para llevar a cabo la evaluación del módulo se tendrá en cuenta lo reseñado en los siguientes subapartados.

7.1 Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación del módulo son los criterios de evaluación asociados a cada uno de los resultados de aprendizaje tal como aparecen esquematizados en el punto 2.1, teniendo en cuenta que los criterios de evaluación asociados al RA1 se llevarán a cabo en la empresa donde el alumnado esté desarrollando la FEE.

Respecto a la evaluación del Alumnado con Diferencias Individuales tenemos que tener en cuenta lo siguiente:

1. Tenemos que recibir el informe del Departamento de Orientación con las necesidades específicas de cada alumno.
2. En la evaluación inicial se concretará la metodología de trabajo (basada en el DUA) y las adaptaciones de espacio y/o temporales necesarias para el alumno.
3. Se diseñará un Plan de Trabajo de acuerdo con el informe del departamento de orientación según el Anexo I de la programación.

7.2 Instrumentos de evaluación

Los instrumentos que se utilizarán para evaluar el aprendizaje serán:

Técnicas:

-Pruebas orales y escritas: cuestionarios, preguntas a desarrollar, resolución de problemas y supuestos prácticos, etc.

-Observación directa e indirecta: cuadernos de clase, trabajos individuales o en grupo, debates, etc.

Instrumentos:

-Cuaderno del profesor.

-Listas de control.

-Rubricas de evaluación.

-Escala de observación.

Indicadores:

-Participación en las actividades realizadas en el aula.

-Asistencia y puntualidad.

-Respeto hacia los compañeros y profesores.

-Valoración de sus propios aprendizajes.

-Desarrollo de la capacidad de análisis y el sentido crítico.

7.3 Tipo de evaluación

La evaluación de este módulo y de sus componentes formativos se realizará a lo largo de todo el proceso de aprendizaje, siguiendo tres fases:

1. Evaluación inicial, a comienzos de cada unidad, para preparar la situación de partida, ajustando los diseños en función de las necesidades. Para llevar a cabo esta tarea haremos uso de la observación a través de diálogos y entrevistas.
2. Evaluación procesual con intención formativa, que se llevará a cabo durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Supondrá recoger datos y llevar un seguimiento continuo de las actividades de los alumnos. Se evaluarán procedimientos, conceptos y actitudes.
3. Evaluación final con intención sumativa, al final del proceso, analizando las desviaciones entre los objetivos programados y los resultados obtenidos e intentando buscar solución a los problemas surgidos

7.4 Criterios de calificación y recuperación

Para calcular la nota global de la evaluación se calificará: la comprensión de los conceptos, la asistencia a clase, la actitud del alumno, la destreza, las técnicas de trabajo, la capacidad de investigación, la metodología utilizada, los objetivos alcanzados, etc.

Los **procedimientos** que se aplicarán son los siguientes:

Al finalizar cada Unidad Didáctica se controlará que el material exigido al alumno o equipo de trabajo esté completo, ordenado y adecuadamente presentado.

Se valorará positivamente la tarea bien hecha y el interés de los alumnos por aclarar las dudas, exponiendo correctamente sus dificultades.

De forma permanente se evaluará la actitud y el comportamiento en clase y se valorará positivamente a los alumnos que tomen iniciativas en relación con el desarrollo de los contenidos del módulo, que participen activamente en las tareas que se propongan.

Se realizarán pruebas o controles objetivos, con una doble finalidad: por un lado, evaluar el nivel de los conocimientos adquiridos y, por otro, inducir a los alumnos a exponer sus dudas, lo cual les permitirá interiorizar y relacionar los principales conceptos.

El grado de aprendizaje de cada alumno se comprobará mediante controles individuales, éstos generalmente serán escritos constando de dos partes, una teórica (preguntas tipo Test. o respuesta corta) y otra práctica (problemas, supuestos, casos o exposiciones relacionadas con la materia).

Estas pruebas también podrán constar de una sola parte práctica con cuestiones teóricas para su adecuada realización, es decir la teoría irá implícita en la práctica. La calificación del control será apto cuando ambos ejercicios estén aprobados.

PROCEDIMIENTO:

Se realizarán al menos 1 prueba por evaluación, una primera convocatoria en junio (para los que no realicen la continua) y otra segunda convocatoria a finales de junio o principio de Julio.

Para la evaluación continua se podrá realizar recuperación, si el profesor lo considera oportuno, antes o después de la evaluación

Tratamiento del alumno que falta el día del examen:

-Si justifica su ausencia mediante documento oficial: podrá presentarse a examen el día de la recuperación y se le respetará la nota que obtenga.

-Si no justifica su ausencia: podrá presentarse a examen el día de la recuperación (en caso de realizar evaluación continua) pudiendo obtener la nota máxima de 5.

La nota de las evaluaciones vendrá dada por los siguientes porcentajes:

- 50% trabajos obligatorios realizados en clase, comportamiento, participación, asistencia, puntualidad, exposición oral, actividades voluntarias propuestas.
- 50% examen de evaluación (podrá ser teórico o práctico, de forma que por ejemplo, una exposición puede ser considerada examen de evaluación) o 100% examen de evaluación, si no hay ninguna prueba o ejercicio.

Será necesario obtener un mínimo del 50% de puntuación en cada uno de los apartados para que se pueda aprobar el módulo, es decir será necesario obtener una nota superior a 5 puntos sobre 10 tanto en la prueba teórico práctica como en los trabajos.

El 90% de la nota global será la nota media de las tres evaluaciones, el 10% restante de la nota estará constituido por el aprovechamiento y desarrollo de los RA durante el periodo de FEE.

La participación, interés, colaboración, responsabilidad, creatividad o cualquier otro valor a desarrollar en el alumnado, podrá ser recompensado por el profesor con incentivos que en algunos casos puede suponer el incremento de la puntuación de la nota de evaluación en un 10%.

Así mismo se reserva el derecho a restar de la nota 10% de la puntuación en caso grave de apatía, inactividad u otras conductas negativas de falta de respeto o interés.

Será imprescindible haber presentado los trabajos encomendados en clase y la participación en las pruebas orales para tener derecho a acceder a la prueba objetiva de evaluación.

Cualquier cambio en el criterio de calificación será solamente en beneficio del alumno y en aras de una evaluación formativa.

Criterios de recuperación

Según la Orden 76/2010 de 27 de agosto de la Conselleria de Educación en su artículo 9:

“Cuando un alumno o una alumna no supere algún módulo profesional en la evaluación final ordinaria deberá realizar unas pruebas de recuperación”, Hay diferentes supuestos a valorar, que son:

- A esta convocatoria acudirán todos aquellos alumnos y alumnas que no han superado el nivel mínimo exigido en la evaluación de la primera convocatoria.
- La segunda convocatoria consistirá en una prueba global de los contenidos del módulo (básicamente conceptuales y procedimentales)
- La nota, en convocatoria primera convocatoria, será la nota media de las evaluaciones realizadas durante el curso. Si alguna de las evaluaciones trimestrales se hubiese suspendido con una calificación de 4,99 o menos, no se realizará nota media y el alumno deberá recuperar dicha evaluación, en la segunda convocatoria de junio.
- El alumnado que intente realizar algún tipo de “engaño” o “trampa” durante la realización de los exámenes de la primera convocatoria o durante la evaluación continua tendrá que presentarse a la segunda convocatoria con la totalidad de la materia y contenidos.

En las fechas establecidas en el Proyecto Curricular de Centro se convocará a los alumnos que no hayan superado este módulo a un examen de convocatoria extraordinaria. Dicho examen versará sobre los contenidos mínimos del módulo y se calificará sobre 10, redondeando matemáticamente a números enteros

las notas con decimales. Aprobará dicho examen el alumno que, obtenga una calificación igual o superior a 5.

7.5 Actividades de refuerzo y ampliación

Se realizará para cada una de las unidades didácticas un trabajo individual y de grupo, exposiciones, debates, búsqueda de datos y realización de informes, etc. Elaboración y resolución de casos de empresas relacionados con los contenidos. Del mismo modo, se motivará al alumnado a idear y diseñar y llevar a cabo actividades relacionadas con los contenidos y las competencias a conseguir al final del curso, tanto específicas del módulo como las generales del ciclo formativo y las transversales. Con estas actividades se pretenderá que el alumno consolide los contenidos y valores adquiridos durante la unidad teniendo presente los valores transversales asociados a los contenidos como: riesgos laborales, una cultura de respeto ambiental, trabajo de calidad, creatividad, innovación e igualdad de géneros, consumo responsable y sostenible.

7.6 Plan de recuperación del alumnado con materias pendientes

Dado que en el IES Conselleria los primeros cursos de ciclos formativos son por la mañana y los segundos se imparten por la tarde, el alumnado con módulos pendientes de primer curso tiene que contactar con el profesorado que imparte el módulo correspondiente durante el curso actual para ir a clase y hacer las tareas que hacen sus compañeros de primero.

7.7 Plan de recuperación del el alumnado suspendido en primera convocatoria para llegar con garantías de éxito a la segunda convocatoria

Durante el mes de junio se darán clases de repaso para los alumnos que no hayan superado parte de la materia, haciendo hincapié en aquellos contenidos que hayan resultado de mayor dificultad, resolviendo dudas y realizando actividades adicionales a las hechas en clase. Paralelamente se elaborará un plan individualizado por alumno/a para que pueda acceder a la segunda convocatoria con posibilidades de superarla.

8. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE. INDICADORES

Por parte del profesor se pasará a los alumnos encuestas en cada una de las evaluaciones, que posteriormente se tabularán y comentarán con ellos y se incorporarán al seguimiento o memoria del módulo para una mejora continua del proceso de enseñanza y aprendizaje.

De igual manera, los alumnos, como participantes activos de su aprendizaje revisarán, comentarán y opinarán sobre los diferentes aspectos de esta programación y por tanto lo evaluarán y harán propuestas de mejora.

Los indicadores son los recogidos en las memorias de final de curso, y son los siguientes:

a. CONTENIDOS

1.a. Contenidos impartidos

1.b. % Contenidos impartidos de la programación didáctica

b. OBJETIVOS LOGRADOS

c. RESULTADOS ACADÉMICOS

d. DIFICULTADES ENCONTRADAS COMO DOCENTE DENTRO DEL AULA

e. DIFICULTADES ENCONTRADAS Y OBSERVACIONES SOBRE ASISTENCIA, CONTENIDOS, ACTITUD, ETC.

f. PLAN DE FOMENTO DE LA LECTURA DESARROLLADO

g. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES DESARROLLADAS

h. OTROS COMENTARIOS Y PROPUESTAS DE MEJORA

9. MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO O CON ALUMNOS QUE REQUIERAN ACTUACIONES PARA LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Según la ORDEN **20/2019**, de 30 de abril, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la cual se regula la organización de la respuesta educativa para la inclusión del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos del sistema educativo valenciano, las adaptaciones curriculares posibles solo podrán afectar a la metodología didáctica, a las actividades y a la priorización y temporalización en la consecución de los objetivos; así como a los elementos materiales a utilizar por el alumnado, en base a los artículos que se enumeran a continuación:

Artículo 23. Itinerarios formativos personalizados en la Formación Profesional

Artículo 36. Flexibilización en la duración de los ciclos formativos de Formación Profesional para alumnado con necesidades educativas especiales

A un alumno con adaptaciones se le exigirá el cumplimiento de los contenidos mínimos de cada materia fijados por ley.

Anexo I

10. RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS

Para el correcto desarrollo del módulo se necesitará un aula polivalente para impartir el módulo y los siguientes materiales:

- Libros de texto: se recomienda utilizar los manuales de la editorial Editex. “Atención al Cliente”
- Apuntes y actividades.
- Cuadernos, archivadores A-Z, fundas, cartulinas, tijeras, colores, pegamentos...
- Cañón o proyector, televisor, vídeo y DVD, apuntes facilitados por el profesor.
- CD's, Juegos, ...

- Libros, Diarios y revistas especializadas, manuales de aparatos telefónicos y centralitas, guías...
- Medios informáticos: software, hardware.
- Aparatos electrónicos, fotocopidora, fax, scanner, plastificadora, encuadernadora...

11. FOMENTO DE LA LECTURA

Durante el desarrollo de dicho módulo se fomentará la lectura, para ello se realizarán las siguientes actuaciones:

- Proporcionar artículos de prensa económica, con el objetivo de entender y analizarla información.
- Leer en voz alta publirreportajes escritos para que identifiquen los diferentes tipos de comunicación.
- Se recomendará libros de lectura empresarial para profundizar en el trato al cliente.
- Se propondrá en resumen de un texto leído.
- Formular preguntas para comprobar si se ha comprendido lo leído.
- Formular hipótesis y hacer predicciones sobre el texto.
- Consultar el diccionario y otros recursos para ampliar vocabulario.
- Potenciar el uso de la Biblioteca de aula, de centro y del barrio.
- Diferenciar, dentro de un texto, la idea principal y las secundarias.
- Leer con asiduidad dentro del aula e implicar a las familias en la continuidad de este hábito en casa.
- Favorecer en el aula situaciones que favorezcan el desarrollo de la expresión oral.

12. ELEMENTOS TRANSVERSALES. UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

La necesidad de incluir los contenidos para educar en valores en la enseñanza, radica en la demanda que hace la sociedad para forjar personalidades autónomas y críticas, capaces de respetar la opinión de los otros y defender sus derechos. Igualmente, esta necesidad aparece recogida tanto en la LOE como en el RD1147/11, y por estas razones los elementos transversales tienen que impregnar toda la práctica educativa y estar presentes en las diferentes áreas curriculares, por lo cual tendrán que ser tratados en el desarrollo de la programación como una cosa consustancial a los contenidos de esta.

Con ellos, no se pretende incorporar nuevos contenidos que sobrecarguen el programa de la materia, sino que se desarrollarán de manera implícita dentro de los contenidos y objetivos propios de esta programación.

➤ Educación moral y cívica
Respeto a sus compañeros y sus diversas opiniones, y utiliza el diálogo como manera de resolver sus diferencias.
Coopera con sus compañeros en la realización de trabajos en equipo, y resuelve las situaciones de conflicto que se puedan dar durante este tipo de actividades.
Cuida el mobiliario y las instalaciones del instituto, manteniendo limpia y en orden su zona de trabajo.
Aprecia la existencia de códigos éticos en las empresas, la honestidad a la hora de cumplir con las obligaciones fiscales, y el compromiso con el entorno
➤ Educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos
Valora las empresas que adoptan políticas de igualdad salarial y laboral para hombres y mujeres.
Utiliza un lenguaje no sexista y trabaja en grupos mixtos evitando actitudes de indiferencia o desprecio hacia chicos o chicas
➤ Educación medioambiental
Utiliza materiales reciclados, apaga el ordenador y las luces al salir de clase, y hace uso de los contenedores de reciclaje existentes en el aula y en las instalaciones del centro.
➤ Uso de las TIC
Utiliza aplicaciones específicas de gestión de contabilidad así como aplicaciones que la Administración Pública pone a disposición de los profesionales administrativos.
Crea, almacena, organiza, procesa, recoge y comunica la información de manera organizada con ayuda de procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos y presentaciones con diapositivas.
➤ Prevención de riesgos laborales
Toma conciencia de los riesgos que se corren en una oficina al utilizar elementos como la trituradora de documentos o las sillas de ruedas, que no se pueden utilizar como si fueran escaleras.
Mantiene una postura adecuada en la silla de trabajo, y coloca la pantalla del ordenador de forma que no tenga que forzar el cuello inclinando demasiado la cabeza tanto hacia arriba como hacia abajo.

13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Las actividades complementarias tendrán por objeto favorecer la adquisición de hábitos saludables y positivos, relacionados con el disfrute del ocio y el tiempo libre.

Las actividades planteadas son las siguientes:

- Actividades grupales.
- Visionado de videos explicativos.

- Películas sobre los contenidos tratados
- Lecturas
- Debates sobre temas de actualidad

El equipo educativo ha planteado algunas actividades que podrían ser de interés para el módulo como es la asistencia a la Feria de la Franquicia, Chocolates Valor, visita a las Instalaciones del Corte Inglés. Para estas actividades al día de la fecha no se ha concretado fecha explícita para su realización, también queda abierta la adhesión a posibles actividades relacionadas con el módulo, si bien, en el supuesto de tener conocimiento de la existencia de congresos, ferias o se ofreciese al departamento la posibilidad de visitar algún entorno productivo, se estudiaría el interés que pudiera ofrecer para el enriquecimiento de la presente programación y se valoraría la posibilidad de autorización, por parte de la dirección del centro, para la realización de la misma.

14. OBJETIVOS COMO RESULTADO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR

Teniendo presente la propuestas de mejora del curso anterior, se han propuesto más actividades grupales y actividades de Rol-playing para favorecer y trabajar la comunicación en el grupo. Además se han propuesto actividades sencillas de memorización para poner en valor el esfuerzo y progreso del alumnado.

ANEXO I Plan de Trabajo para el alumnado ADI

ANEXO I Plan de Trabajo para el alumnado ADI

E. COMPETÈNCIES, HABILITATS I DESTRESES PRIORITÀRIES DEL CICLE TRIAT (marcar amb una creu) COMPETENCIAS, HABILIDADES Y DESTREZAS PRIORITARIAS DEL CICLO ELEGIDO (marcar con una cruz)	
VISUALS/VISUALES	☐
AUDITIVES/AUDITIVAS	☐
MOTRIUS/MOTRICES	☐
EMOCIONALS/EMOCIONALES	☐
COGNITIUS/COGNITIVOS	☐

FUNCIONS EXECUTIVES/ <i>FUNCIONES EJECUTIVAS</i>	☐
HABILITATS DE COMUNICACIÓ/ <i>HABILIDADES DE COMUNICACIÓN</i>	☐
RESOLUCIÓ DE PROBLEMES/ <i>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</i>	☐
TREBALL EN EQUIP/ <i>TRABAJO EN EQUIPO</i>	☐
AUTONOMIA I AUTOGESTIÓ/ <i>AUTONOMÍA Y AUTOGESTIÓN</i>	☐
ALTRES/ <i>OTRAS</i> (emplenar/ <i>cumplimentar</i>)	☐
OBSERVACIONS/ <i>OBSERVACIONES</i>	

1 REQUISITS FONAMENTALS DE LES OCUPACIONS QUE ES PODEN EXERCIR D'ESTE CICLE REQUISITOS FUNDAMENTALES DE LAS OCUPACIONES QUE SE PUEDEN DESEMPEÑAR DE ESTE CICLO

F. TIPUS D'ADAPTACIONS QUE ES PROPOSEN (cal indicar amb X) / TIPOS DE ADAPTACIONES QUE SE PROPONEN (indicar con X)	
☐	Adaptacions de temps i d'espais per a realitzar activitats, tasques i projectes/ <i>Adaptaciones de tiempos y de espacios para realizar actividades, tareas y proyectos</i>
☐	Pauses durant la realització de tasques/ Pausas durante la realización de tareas
☐	Ubicació específica en l'aula/ Ubicación específica en el aula
☐	Ubicació en aula de suport si és necessari durant la realització d'algunes tasques/ Ubicación en aula de apoyo si es necesario durante la realización de algunas tareas
☐	Accessibilitat de l'edifici i de l'aula/ Accesibilidad del edificio y del aula
☐	Modificació de les condicions d'il·luminació / Modificación de las condiciones de iluminación
☐	Reducció del soroll de fons o ús de taps d'oïdes per a la cancel·lació de so / Reducción del ruido de fondo o uso de tapones de oídos para la cancelación de sonido
Adaptacions en el format del material textual/ <i>Adaptaciones en el formato del material textual</i>	
☐	Augment de la grandària de la lletra.Text amb font de lletra Verdana de grandària 12 i interlineat a 1.5 línies/ Aumento del tamaño de la letra. Texto con fuente en letra Verdana de tamaño 12 e interlineado a 1,5 líneas
☐	Canvi del tipus de font del text/ Cambio del tipo de fuente del texto
☐	Ús de suports visuals/ Uso de apoyos visuales
☐	Plantilla de paper pautat/ Plantilla de papel pautado
☐	Edició sense taules ni imatges / <i>Edición sin tablas ni imágenes</i>
☐	Sistemes augmentatius de comunicació, Braille o combinació de Braille amb altres formats /Sistemas aumentativos de comunicación, Braille o combinación con otros formatos.
☐	Descripció de gràfics, mapes, imatges, etc. / <i>Descripción de gráficos, mapas, imágenes etc.</i>
☐	Substitució de colors per trames o escales de grisos / <i>Sustitución de colores por tramas o escalas de grises</i>

☐	Lectura en veu alta dels enunciats o de les gravacions / <i>Lectura en voz alta de los enunciados o de las grabaciones</i>
☐	Proporcionar les instruccions orals per escrit, subtítols i transcripcions / <i>Proporcionar las instrucciones orales por escrito subtítulos y transcripciones</i>
Recursos tècnics i materials / Recursos técnicos y materiales	
☐	Lupa/Lupa
☐	Màquina Perkins / <i>Máquina Perkins</i>
☐	Braille parlat / Braille hablado
☐	Cadira adaptada / Silla adaptada
☐	Productes de suport i dispositius tecnològics per a l'accés a la comunicació i a l'aprenentatge / Productos de apoyo y dispositivos tecnológicos para el acceso a la comunicación y al aprendizaje Especificar:
☐	Ordinador o altres dispositius electrònics/Ordenador u otros dispositivos electrónicos
☐	Comunicador/Comunicador
☐	Emissora digital/ Emisora digital
Personal no docent de suport educatiu / Personal no docente de apoyo educativo	
☐	Intèrpret de llengua de signes / <i>Intérprete de lengua de signos</i>
☐	Personal de suport/ <i>Personal de apoyo</i>
☐	Altres agents: especificar/ <i>Otros agentes: especificar.....</i>
Adequació dels criteris d'avaluació / Adecuación de los criterios de evaluación	
☐	Adequació de criteris d'avaluació en faltes d'ortografia (quan no estiga vinculat al resultat d'aprenentatge) <i>Adecuación de criterios de evaluación en faltas de ortografía (cuando no esté vinculado al resultado de aprendizaje)</i>
Acció tutorial/ Acción tutorial	
☐	Establiment d'horari per a seguiment personalitzat (establir temps específics per a tutories personalitzades amb la persona orientadora i/o tutora) / <i>Establecimiento de horario para seguimiento personalizado (establecer tiempos específicos para tutorías personalizadas con la persona orientadora y/o tutora)</i>
G. MESURES DE FLEXIBILITZACIÓ/MEDIDAS DE FLEXIBILIZACIÓN	
☐	Reduir el nombre dels mòduls professionals per a la matrícula/ <i>Reducir el número de los módulos profesionales para la matrícula.</i>
OBSERVACIONS / OBSERVACIONES	
En cas de proposar la reducció de mòduls professionals, indicar en quins es recomana que es matricule. En caso de proponer la reducción de módulos profesionales, indicar en cuáles se recomienda que se matricule	

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA
MÓDULO PROFESIONAL:

ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

C.F.G.B.

I.E.S. MARÍA MOLINER

CURSO ESCOLAR 2025-26

FAMILIA: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN.

TÍTULO: TÍTULO PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

MÓDULO FORMATIVO: NIVEL 1 FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

CURSO: 2º.

CÓDIGO: 3004.

DURACIÓN HORAS: 245.

PROFESORA: MARIA DEL CARMEN JEREZ TORNAL

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Justificación.
- 1.2. Referencias legislativas.
- 1.3. Contextualización.

2. OBJETIVOS

- 2.1. Objetivos generales del ciclo.
- 2.2. Objetivos específicos del módulo.

3. COMPETENCIAS

- 3.1. Competencia general del título.
- 3.2. Competencias profesionales, personales y sociales del título.
- 3.3. Relación del módulo profesional con las competencias profesionales, personales y sociales del título.
- 3.4. Cualificaciones profesionales y unidades de competencia.

4. CONTENIDOS

5. UNIDADES DIDÁCTICAS

- 5.1. Organización de las unidades.
- 5.2. Correspondencia RA, Criterios de Evaluación y Contenidos.Distribución temporal.

6. METODOLOGIA

- 6.1. Orientaciones pedagógicas.
- 6.2. Actividades y estrategias de enseñanza-aprendizaje.
- 6.3. Recursos didácticos y organizativos.

7. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

- 7.1. Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.
- 7.2. Proceso de evaluación.
- 7.3. Instrumentos de evaluación.
- 7.4. Sistema de calificación y recuperación.
- 7.5. Obtención del Graduado en Educación Secundaria.

8. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECÍFICAS

9. ELEMENTOS TRANSVERSALES.

EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE E INDICADORES DE ÉXITO.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación.

La programación didáctica (en adelante PD) planifica el proceso de enseñanza-aprendizaje para un determinado grupo de alumnos/as de un módulo formativo. Se fundamenta en el proyecto curricular de ciclo, en el Real Decreto de enseñanzas mínimas del Título y el decreto por el que se establece el currículo de cada ciclo formativo o título profesional básico, teniendo en cuenta la realidad del grupo de alumnos/as que van a participar en el proceso.

Está compuesta por un conjunto de unidades didácticas ordenadas y secuenciadas, concretando los contenidos y la organización de estas, actividades de enseñanza-aprendizaje, asignación de tiempos y criterios de evaluación para cada una de las unidades didácticas.

Programar supone, por tanto, un intento organizado de estructurar la práctica de la enseñanza de un modo adecuado, flexible, concreto y realista, esto es, especificando el plan de enseñanza que vamos a poner en práctica en un contexto determinado: el aula. Teniendo, entre otras, las siguientes finalidades:

- Facilitar la práctica docente.
- Asegurar la coherencia entre las intenciones educativas del profesorado y la puesta en práctica en el aula.
- Servir como instrumento de planificación, desarrollo y evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Ofrecer el marco de referencia más próximo para organizar las medidas de atención a la diversidad del alumnado.
- Proporcionar elementos de análisis para la evaluación del proyecto educativo, de las concreciones de los currículos y de la propia práctica docente.

1.2. Referencias legislativas.

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 (**LOE**).

La normativa curricular en la Comunitat Valenciana viene establecida por el **Decreto 185/2014, de 31 de octubre**, del Consell, por el que se establecen 20 currículos correspondientes a los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

La referencia normativa que rige este módulo es por tanto el Real Decreto 127/2014 del 28 de febrero, así como la normativa publicada con posterioridad por las distintas administraciones que lo han desarrollado, tanto a nivel estatal como autonómico incluida la normativa de agosto de 2025, que fue aprobada antes del inicio del presente curso por la Consellería de Educación de la Comunidad Valenciana.

La legislación que afecta a esta programación se puede localizar en el siguiente enlace a la página de Consellería:

<https://ceice.gva.es/es/web/formacion-profesional/normativa-sobre-ordenacion-y-organizacion-academica-de-los-ciclos-formativos>

Considero procedente resaltar la siguiente:

- [DECRETO 117/2025, de 5 de agosto](#), del Consell, por el que establecen los currículos de los ciclos formativos de Grado Básico de Formación Profesional, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- [RD 659/2023](#), de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional
 - [Ley Orgánica 3/2022](#), de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional
 - Calendario de implantación: [RD 278/2023](#), de 11 de abril
 - Modificación de los títulos de FP y sus enseñanzas mínimas:
 - Grado básico: [RD 498/2024](#), de 21 de mayo
 - Grado medio: [RD 499/2024](#), de 21 de mayo
 - Grado superior: [RD 500/2024](#), de 21 de mayo
 - Cursos de especialización: [RD 497/2024](#), de 21 de mayo
 - [RD 1147/2011](#), de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la FP, de aplicación a ciclos LOE
- Grado básico: [Decreto 135/2014](#), de 8 de agosto, modificado por el [Decreto 36/2020](#), de 13 de marzo, del Consell

1.3. Contextualización.

La presente programación se referencia en el IES María Moliner, que cuenta con acciones de la Formación Profesional Básica cofinanciadas por el Fondo Social Europeo.

La PD de este módulo está dirigida al grupo de 2º CFGB, cuenta con 9 alumnos/as con edades comprendidas entre 16 y 18 años.

- 8 alumnos/as provienen de cursar 1CFGB del propio centro, con éxito.
- Y contamos este curso con una alumna de un centro externo a la localidad que asiste como oyente.

El título y el módulo quedan identificados por los siguientes elementos:

Título	Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos
Nivel	Formación Profesional Básica
Duración	2.000 horas
Familia Profesional	Administración y Gestión
Referente europeo	CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)
Módulo Profesional	Archivo y comunicación (ARCOM)
Código	3004
Duración anual	245 horas (9 horas semanales)
Curso	2º

✓ Acceso al ciclo formativo:

Podrá acceder el alumnado que cumpla **simultáneamente** los siguientes requisitos:

- **Tener cumplidos 15 años, o cumplirlos durante el año natural en curso**, y no superar los 17 años en el momento del acceso ni durante el año natural en curso.
- Haber cursado 3º ESO o excepcionalmente haber cursado 2º ESO.
- Haber sido propuesto por el equipo docente a los padres o tutores legales para la incorporación a un ciclo de Formación Profesional Básica.

Según la modificación del artículo 30 de la LOMLOE Los ciclos formativos de grado básico irán dirigidos preferentemente a quienes presenten mayores posibilidades de aprendizaje y de alcanzar las competencias de educación

secundaria obligatoria en un entorno vinculado al mundo profesional, velando por evitar la segregación del alumnado por razones socioeconómicas o de otra naturaleza, con el objetivo de prepararlos para la continuación de su formación.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivos generales del ciclo.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- 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.

ñ) 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.

o) 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.

p) 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.

q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas

r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

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.

2.2. Objetivos específicos del módulo:

Los **objetivos generales** del ciclo de este título son 26, ordenados alfabéticamente, (de la **a**) a la **y**)), tal y como aparecen en el punto anterior y enumera la legislación en el **anexo I del RD127/2014**, de los cuales 3 están asociadas directamente al módulo de ARCOM (**c, d y g**), y 7 relacionadas de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales (s, t, u, v, w, x, y).

3. COMPETENCIAS

3.1. Competencia general del título.

“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.”

3.2. Competencias profesionales, personales y sociales del título.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

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.

tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos 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.

ñ) 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.

o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

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

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.

w) 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.

3.3. Relación del módulo profesional con las competencias profesionales, personales y sociales del título.

La formación del módulo se relaciona con las competencias profesionales, personales y sociales **c), d) y g)** del título. Además, se relaciona las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales.

3.4. Cualificaciones profesionales y unidades de competencia.

El perfil del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos desarrolla las siguientes

Cualificaciones Profesionales completas:

☐ **ADG305_1:** Operaciones auxiliares de servicios administrativos generales.

☐ **ADG306_1:** Operaciones de grabación de datos y documentos.

A su vez desarrolla la Cualificación Profesional incompleta:

☐ **COM412_1:** Actividades auxiliares de comercio.

El módulo profesional de Archivo y Comunicación está vinculado a las siguientes unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales:

☐ **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.

Las operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales **ADG305_1** (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), comprende las siguientes unidades de competencia:

- 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.

➤ Cualificaciones profesionales incompletas del título:

Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

- UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

- UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0970_1, UC0971_1, UC1329_1,

4. CONTENIDOS

El Decreto 185/2014, de 31 de octubre, del Consell, establece el currículo correspondiente al Título profesional básico de servicios administrativos en el ámbito de la Comunidad Valenciana. Los contenidos establecidos para el módulo programado son los siguientes:

1. Reprografía de documentos:

- ✓ Equipos de reproducción de documentos.
- ✓ Identificación de las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- ✓ Reproducción de documentos.
- ✓ Herramientas de encuadernación básica de encuadernación básica.
- ✓ Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras).

2. Archivo de documentos:

- ✓ El archivo convencional. Tipos de archivos.
- ✓ Criterios de archivo:
 - Alfabético, cronológico, geográfico, otros.
- ✓ Técnicas básicas de gestión de archivos.
- ✓ Documentos básicos en operaciones de compraventa:
 - Fichas de clientes.
 - Pedidos.
 - Albaranes y notas de entrega
 - Recibos.
 - Facturas.

3. Comunicación telefónica en el ámbito profesional:

- ✓ Medios y equipos telefónicos.
- ✓ Funcionamiento de una centralita telefónica básica.
- ✓ Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas.
- ✓ Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.
- ✓ Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas.

4. Recepción de personas externas a la organización:

- ✓ Normas de protocolo de recepción.

- ✓ La imagen corporativa.
- ✓ Normas de cortesía.

5. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

5.1. Organización de las unidades. (Secuenciación)

UNIDAD 1. REPROGRAFÍA

1. Equipos de reproducción de documentos.
2. Fotocopiadora
 - Tipos y componentes.
 - Funcionamiento de la fotocopiadora.
 - Tamaño del papel utilizado y cómo se carga en la fotocopiadora.
 - Incidencias.
 - Instalación de fotocopiadoras.
3. Impresoras
 - Tipos de impresoras.
 - Funcionamiento de las impresoras.
 - Incidencias.
4. Escáner
 - Elementos del escáner.
 - Proceso de escaneado.
 - Incidencias.
 - Utilización de software de digitalización de documentos.
 - Ventajas de la digitalización de documentos.
5. Reproducción de documentos
 - Calidad en la reprografía.
 - Parámetros modificables.
 - Pruebas de reproducción.
 - Ajustes durante la reproducción.
6. Seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de reprografía
 - Residuos de los equipos de reprografía.

UNIDAD 2. ENCUADERNACIÓN BÁSICA

1. La encuadernación básica
2. Técnicas de encuadernación

- Espiral.
- Grapado.
- Canutillo.
- Doble espiral o wire-o.
- Cremallera ibiclick.
- Térmica.
- Cartoné o tapa dura.

3. Útiles y herramientas de encuadernar

- Herramientas de corte: cizallas.
- Herramientas de taladrar y perforar.
- Plastificadoras.
- Plegadoras.
- Destructoras.
- Otras herramientas auxiliares.

4. Ajustes de equipos y mantenimiento
5. Materiales utilizados en la encuadernación básica
6. Operaciones de encuadernación
7. Medidas de seguridad en la encuadernación
8. Eliminación y reciclaje de residuos

UNIDAD 3. EL ARCHIVO Y SU GESTIÓN

CONTENIDOS

1. El archivo

- Definición.
- Importancia del archivo en la empresa.
- Funciones del archivo.

2. Tipos de archivo

- Según la titularidad del archivo.
- Según el soporte.
- Según la frecuencia de uso.
- Según la ubicación o emplazamiento.

3. La organización del archivo

- Pasos para archivar un documento.

4. Sistemas de clasificación, ordenación y codificación

- Criterios de clasificación del archivo.
- Clasificación alfabética.
- Clasificación numérica.
- Clasificación alfanumérica.

- Clasificación por asunto o tema.
- Clasificación geográfica.
- Clasificación cronológica.

5. Materiales y equipos de archivo

6. Métodos de archivo

7. Técnicas básicas de gestión de archivos en entidades privadas y públicas

- Seguimiento.
- Almacenamiento.
- Conservación.
- Acceso y entrega.
- Expurgo.

8. Normas de seguridad y confidencialidad

- Normas de seguridad y acceso.
- Medidas para evitar accidentes o disminuir sus consecuencias.
- Confidencialidad.

UNIDAD 4. ARCHIVOS INFORMÁTICOS Y DOCUMENTOS BÁSICOS EN LA EMPRESA

1. Archivos en soportes diferentes al papel

- Microfilmación.
- Digitalización.

2. Archivos informáticos

- Archivo, fichero o documento.
- Carpeta.
- Operaciones con archivos y carpetas.
- La papelera de reciclaje.

3. Bases de datos

- Definición y estructura.
- Funcionamiento.
- Ventajas de la informatización de archivos.

4. Documentos básicos en operaciones de compraventa

- Antes de efectuar el pedido.
- El impreso de pedido.
- Para verificar un pedido recibido.
- El impreso de albarán o nota de entrega.
- La factura.

5. Documentos relacionados con la Administración
 - Documentos de los ciudadanos ante la Administración.
 - Documentos administrativos.
6. Libros registro de facturas expedidas y recibidas
 - Libro registro de facturas expedidas.
 - Libro registro de facturas recibidas.
7. Documentos básicos en operaciones de personal
 - Órdenes de trabajo.
 - La nómina.
8. Registro y actualización de ficheros de clientes, proveedores y personal

UNIDAD 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. El proceso de comunicación telefónica
 - Concepto.
 - Fases.
 - Expresión verbal.
 - Expresión no verbal.
2. Medios y equipos telefónicos
 - Tipos de teléfonos.
 - Usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos.
 - Otros servicios.
3. Centrales telefónicas
 - Centrales telefónicas públicas.
 - Centrales telefónicas privadas.
 - Funcionamiento de una central telefónica básica.
4. Pautas de atención telefónica en la empresa
 - Utilización adecuada de los componentes de la atención telefónica.
 - Las barreras y dificultades en la comunicación telefónica.
5. Búsqueda de información telefónica
6. Llamadas internacionales

UNIDAD 6. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

1. Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas

2. Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas

- Emisión de llamadas.
- Recepción de llamadas.
- Interlocutor en espera.
- Transferencia de llamadas.
- Finalización de llamadas.
- Situaciones especiales.

3. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos

- Protocolo de actuación.
- Nota o aviso de llamada.
- Mensajes en el contestador.

4. Control de llamadas

5. Normas de seguridad y confidencialidad

UNIDAD 7. LA IMAGEN EN LA EMPRESA

1. La imagen corporativa

- Componentes de la imagen corporativa.
- El espacio.
- La atención personal.

2. Organización del entorno físico del espacio de acogida

- Condiciones ambientales.
- Disposición y tipos de materiales auxiliares.
- Mobiliario.
- Decoración.

UNIDAD 8. CORTESÍA Y PROTOCOLO

1. Normas de cortesía

- El saludo.
- La cortesía en la conversación.
- La imagen personal.

2. Normas de protocolo

- Tratamientos.
- La atención en la recepción.
- Procedimientos de atención al público.

5.2. Correspondencia RA, Criterios de Evaluación y Contenidos.

R.A.	%	C.E.	%	CONTIENIDOS
R.A.1 Realiza tareas de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido	25%	a) S' han diferenciat els diferents equips de reproducció i enquadernació. b) S' han relacionat les diverses modalitats d' enquadernació bàsica. c) S' han reconegut les anomalies més freqüents en els equips de reproducció. d) S' han obtingut les còpies necessàries dels documents de treball en la qualitat quantitat requerides. e) S' han tallat els documents, adaptant-los a la mida requerida, utilitzant eines específiques. f) S' han observat les mesures de seguretat requerides. g) S'han enquadernat documents utilitzant diferents mètodes bàsics (grapat, encanutat i altres). h) S' ha posat especial cura a mantenir el correcte ordre dels documents enquadernats. i) S' ha posat interès a mantenir en condicions de funcionament òptim els equips utilitzats.	25 %	Unitat 2. Equips de reprografia. Unitat 3. L' enquadernació bàsica.
R.A.2 Arxiu documents convencionals utilitzats en les operacions comercials i administratives relacionant el tipus de document amb la seva ubicació o destinació.	25%	a) S' han identificat els diferents tipus d' arxiu. b) S' han descrit els diferents criteris utilitzats per arxivar. c) S' han indicat els processos bàsics d' arxiu. d) S' han arxivat documents en suport convencional seguint els criteri establerts. e) S' ha accedit a documents prèviament arxivats. f) S' ha distingit la informació fonamental que han d' incloure els diversos documents comercials i administratius bàsics. g) S' han registrat els diferents documents administratius bàsics. h) S' ha comprovat la veracitat i la correcció de la informació continguda en els diferents documents. i) S' han elaborat els diferents registres de manera neta, ordenada i precisa. j) S' ha valorat l' ús d' aplicacions informàtiques en l' elaboració dels registres.	25 %	Unitat 4. L' arxiu i la seva gestió. Unitat 5. Documents bàsics a l' empresa. Unitat 6. Documents de l' Administració pública i laboral.
R.: A.3 Es comunica telefònicament, en l' àmbit professional, distingint l' origen i destinació de trucades i missatges.	25%	a) S' han reconegut diferents equips de telefonia. b) S' han valorat les diferents opcions de la centraleta telefònica c) S' han atès les trucades telefòniques seguint els protocols establerts. d) S' han derivat les trucades telefòniques cap al seu destinatari final. e) S' ha informat, al destinatari final de la trucada, de l' origen d' aquesta. f) S' han emplenat notes d' avís telefònic de manera clara i precisa. g) S' ha demostrat interès a utilitzar els diferents equips telefònics d' una manera eficaç. h) S' ha mostrat cortesia i promptitud en l' atenció a les trucades telefòniques.	25 %	Unitat 7. La comunicació telefònica. Unitat 8. Protocols de l' atenció telefònica.

R.A.4 Rep persones externes a l'organització reconeixent i aplicant normes de protocol.	25%	a) S' han identificat les diferents normes de cortesia aplicant el protocol de salutació i comiat. b) S' ha emprat un llenguatge cortès i apropiat segons la situació. c) S' han diferenciat costums característiques d' altres cultures. d) S' ha informat prèviament de dades rellevants de la persona esperada. e) S' ha identificat davant la visita i demanat la informació necessària d' aquesta. f) S' ha notificat al destinatari de la visita l' arribada d' aquesta i transmès les dades identificatius. g) S' ha transmès durant la comunicació la imatge corporativa de l' organització. h) S' ha demostrat interès per oferir un tracte personalitzat.	25 %	Unitat 1. La imatge a l' empresa. Unitat 8. Protocols de l' atenció telefònica.
---	-----	--	------	--

5.2. Distribución temporal.

Distribución temporal de las unidades didácticas: 9h/semana

A modo de referencia, a continuación, se propone la temporalización de las 8 unidades didácticas en las que está desglosado el módulo, atendiendo a las horas lectivas reales del curso 2025-26 (26 semanas aprox.) hasta su incorporación a FEE, teniendo en cuenta el calendario previsto para la incorporación a las empresas del grupo de 2ºCFGB.

Unidades Didácticas	Evaluación	Horas unidad
U.D.1. La imagen en la empresa. Protocolos	1ª	25
U.D.2. Reprografía	2ª	35
U.D.3. La encuadernación básica	2ª	33
U.D.4. El archivo y su gestión	1ª	27
U.D.5. Documentos básicos de gestión I	1ª	35
U.D.6. Documentos básicos de gestión II	1ª	35
U.D.7. La comunicación telefónica	2ª	30
U.D.8. Protocolos de la atención telefónica	2ª	25

EVALUACIÓN	FECHAS	UNIDADES
Primera	sept.- dic.	Unidad 1, 4, 5 y 6
Segunda	dic-inicio FEE.	Unidad 7 y 8. Los RA correspondientes a la UD 2 y 3 se verán en la FEE.

Este módulo tiene asignadas 245 horas para su desarrollo. El curso tiene una duración aproximada de 37 semanas, de las que lectivas son 32. En segundo curso que es donde se imparte este módulo se asignan legalmente 26 semanas (DECRETO 185/2014, de 31 de octubre, del Consell, por el que se establecen veinte currículos correspondientes a los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana) y se asignan 9 horas semanales para impartirlo.

Este curso 2025/26 los alumnos se incorporan antes a la FEE, para cumplir las 400 horas mínimas que marca la normativa y se ha previsto que las unidades

correspondientes a Reprografía y Encuadernación Básica serán las elegidas para la FEE, con sus RA correspondientes.

Para la **organización y secuenciación** de las unidades didácticas se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

Agrupar los contenidos con sentido propio y con una temporalización adecuada.
Empezar con unidades con estructuras más sencillas e ir desarrollando los contenidos desde lo más general a lo más específico, con los recursos que disponemos en el aula.
Centrar los aprendizajes en el desarrollo de destrezas y habilidades ya que son las que fundamentan los R.A. del título.
Las actividades propuestas deben ser flexibles ya que en los ciclos formativos tenemos alumnos con distintos niveles académicos y/o profesionales.
Desarrollar situaciones que simulen el mundo laboral.

6. METODOLOGÍA

6.1. Orientaciones pedagógicas.

La característica relevante de la FP es su **carácter práctico**, orientado al alumno hacia la **adquisición de competencias**, hacia el saber hacer. La metodología que se utilizará a lo largo del curso pretende atender la necesidad de **motivar** a los alumnos, partiendo de los intereses que les mueven y adaptándola a la actualidad para que puedan despertar sus inquietudes, utilizando diversidad de metodologías, recursos y contextos, fomentando el trabajo grupal e intentando transmitir entusiasmo a los alumnos. Dicha metodología será **dinámica**, fomentando la participación de los alumnos en la clase y **flexible**, adaptándola al contexto situacional tanto de los alumnos como del centro docente e impulsando el **aprendizaje cooperativo** entre ellos. En el **RD 127/2014**, en su artículo 12, se describe la Organización y Metodología de la FPB, basada en todo lo citado anteriormente.

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de tramitar, archivar, encuadernar, plastificar, imprimir, fotocopiar y expurgar la documentación, desde el momento de su creación o llegada a la empresa hasta su archivo o destrucción, cumpliendo con la normativa de seguridad, acceso, manipulación, orden y protección de datos. El manejo documental se refiere tanto a archivos físicos como digitalizados. Para ello debería contarse con una serie de medios que desafortunadamente no poseemos en el aula (multifunción, destructora de papel, cizalla, grapas, quita grapas, material de oficina, plastificadora, carpetas A-Z, canutillos, entre otros materiales...) Para subsanarlo contamos con libros de texto

de la editorial Editex, el material de apoyo proporcionado por el profesor y acceso a medios informáticos cuando se puede.... Hemos comenzado el curso con varias limitaciones materiales informáticas que aún estamos subsanando... (equipos viejos, espera de los técnicos y muchísima paciencia...)

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de “aprender-haciendo”, proporcionando al alumnado un conocimiento real de su ámbito profesional.

6.2. Actividades y estrategias de enseñanza-aprendizaje.

A través de la metodología seguida en el módulo se pretende conseguir que los/as alumnos/as sean los protagonistas y artífices de su propio aprendizaje, intentando que adquieran procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo y que además les permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.

A su vez se tratará de ofrecer una visión integradora y basada en la interdisciplinariedad, donde los contenidos se presentan con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del módulo y entre los de éste con los de otros módulos.

Las nuevas exigencias sociales y laborales demandan capacidad creativa, comunicación verbal y escrita, espíritu crítico y capacidad de trabajo en equipo, por ello los métodos que se plantean para el módulo de Archivo y Comunicación se intentan adaptar a las nuevas demandas del entorno y fomentan estas nuevas habilidades.

Para ello se utilizarán diversas metodologías y técnicas de trabajo que se exponen a continuación:

- Al comienzo de cada bloque temático, se realizará una valoración previa de los conocimientos que poseen los/as alumnos/as sobre la materia que se va a impartir.
- Posteriormente se introducirá a los/as alumnos/as en la materia explicándoles la utilidad que dichos contenidos les van a aportar a nivel profesional. A medida que se trabajen los contenidos, se planteará la aplicación real que estos tienen en la empresa.
- Se utilizarán técnicas expositivas a través de medios audiovisuales y trabajando en la pizarra, para explicarles los conceptos clave de cada una de las unidades didácticas.
- Se desarrollarán técnicas de trabajo individual, que pretenden facilitar la asimilación y acomodación de los contenidos mediante la realización de diversas actividades prácticas elaboradas por el profesor. Algunas de estas actividades estarán relacionadas con los contenidos de otros módulos de modo que los/as

estudiantes puedan apreciar la clara interrelación del módulo con el resto de formación impartida en el ciclo.

- También se desarrollarán técnicas de trabajo en grupo para propiciar el debate y la participación, el intercambio de opiniones y la toma de decisiones, a través de exposiciones ante el grupo-clase y la presentación de trabajos de investigación.

Además de la metodología planteada en los puntos precedentes, me gustaría esbozar unas directrices de **cómo se van a secuenciar las sesiones basadas en los principios metodológicos** expuestos anteriormente:

✓ Al inicio de cada sesión se realizará un breve repaso de la clase anterior, mediante preguntas al alumnado, y se presentarán los contenidos a tratar en ese día.
✓ Al final de cada sesión se hará un resumen de los puntos clave vistos en ese día.
✓ Las clases constarán, en general, de un tiempo dedicado a explicaciones (máximo 20 minutos) y un tiempo dedicado a trabajo de los alumnos, ya sea en grupo o individualmente, dependiendo de las prácticas propuestas para cada unidad didáctica. Comúnmente, al principio de las unidades didácticas las explicaciones serán más largas y, hacia el final, se dará un mayor peso a la práctica.
✓ Se tratará de que los aprendizajes sean significativos, presentando los contenidos junto con sus aplicaciones y estableciendo relaciones entre ellos.
✓ Los aprendizajes serán contextualizados, de modo que los problemas estén, dentro de lo posible, enmarcados en situaciones reales, con un grado de dificultad creciente.
✓ Se tomarán medidas para crear un clima de aula basado en la cooperación, el respeto y la asertividad, tanto entre los alumnos como entre éstos y el docente.
✓ La reflexión, el pensamiento crítico, la investigación y la curiosidad, junto con la aplicación del conocimiento en el trabajo diario, se priorizarán frente a los aprendizajes basados únicamente en la memorización.
✓ La evaluación será considerada como una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, más allá de la calificación.
✓ Se tratará de fomentar en todo momento el autoaprendizaje y el trabajo en equipo de los alumnos. Un planteamiento deductivo permitirá que, con el desarrollo de las diferentes prácticas y actividades, el alumno aprenda y consolide métodos de trabajo y establezca los procesos y procedimientos más adecuados.

- ✓ Valoración, interés y relevancia del contenido expuesto, corrección ortográfica y utilización de un archivador/cuaderno por alumno para recopilar todo lo realizado con entrega al final de cada evaluación.
- ✓ El uso de nuevas tecnologías (internet y otras herramientas informáticas) es esencial durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

6.3. Recursos didácticos y organizativos.

La legislación regula, principalmente, los requisitos mínimos que deben reunir los espacios formativos y sus equipamientos, concretamente en el **RD 127/2014 (anexo I)** y en el **Decreto 185/2014 (anexo III)**, y son los siguientes:

- ✓ Aula polivalente de 60 m² (30 alumnos) o 40 m² (20 alumnos), con ordenadores instalados en red, cañón de proyección e internet, medios audiovisuales y software de aplicación.
- ✓ Taller administrativo de 100 m² (30 alumnos) o 75 m² (20 alumnos), con mesas de oficina con puestos de trabajo informatizados, impresora, programas informáticos de aplicación, equipos de encuadernación básica, equipo de reprografía (fotocopiadora, scanner), centralita telefónica o teléfono multifunciones, archivo convencional y material de oficina.

• Materiales:

El módulo (9 h/semana) se impartirá en un aula situada en el segundo piso del edificio, en la cual existen 10 puestos con **ordenadores**, para que cada alumno pueda trabajar con un ordenador. También existe otro ordenador para el profesor, conectado a un proyector; pantalla y pizarra. Los ordenadores tienen instalados **programas informáticos** que se utilizarán a lo largo del curso. Además, se facilitará a los alumnos:

- Fotocopias de actividades con diferentes ejercicios y actividades, para completar, reforzar y ampliar.
- Correo electrónico gva y plataforma Ítaca como forma complementaria de comunicación entre alumnos y profesores, y para envío de actividades en caso necesario.

• Didácticos

- ✓ Apuntes y presentaciones con los puntos o contenidos más importantes de las unidades didácticas.
- ✓ Además, como guía del módulo, paralelamente a las explicaciones, el libro "Archivo y comunicación de Ofimática" de Editorial Editex 2023 o 2021.

- ✓ Archivador individual o cuaderno de cada alumno para los apuntes de clase y actividades realizadas en el aula, con fecha y número de página, para su revisión y calificación antes de realizar el examen cada UD.
- ✓ Apps y videos de Youtube.

7. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

Mediante la evaluación se pretende valorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, analizando las desviaciones que se produzcan entre lo planificado y la práctica docente. La evaluación se realizará teniendo en cuenta lo dispuesto en la normativa vigente.

7.1. Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.

El **anexo I del R.D.127/2014** establece los **R.A. con sus correspondientes criterios de evaluación**, los cuales sirven como punto de referencia para evaluar si se consiguen los R.A. del módulo y que han sido expuestos junto a los contenidos en el apartado 5.2 (Correspondencia de RA con criterios de evaluación y contenidos) de esta programación. Los RA y sus correspondientes CE quedan reflejados en la siguiente tabla:

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
R.A.1 Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.	a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación. b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica. c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción. d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas. e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas. f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas. g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros). h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados. i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.
R.A.2 Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.	a) Se han identificado los distintos tipos de archivo. b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar. c) Se han indicado los procesos básicos de archivo. d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos. e) Se ha accedido a documentos previamente archivados. f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos. g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos. h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos. i) Se

	han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa. j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.
R.A.3 Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.	a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía. b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos. d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final. e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma. f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa. g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz. h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.
R.A.4 Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.	a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida. b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación. c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas. d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada. e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta. f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos. g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización. h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.

7.2. Proceso de Evaluación.

De forma concreta para los Ciclos formativos de Formación Profesional Básica, en el art. 23 del **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, se establece que:

- 1. La evaluación del alumnado de los ciclos de Formación Profesional básica tendrá carácter continuo, formativo e integrador, permitirá orientar sus aprendizajes y las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales.**
- 2. El alumnado** matriculado en un centro tendrá derecho a un máximo de dos convocatorias anuales cada uno de los cuatro años en que puede estar cursando estas enseñanzas para superar los módulos en que esté matriculado, excepto el módulo de formación en empresa, que podrá ser objeto de evaluación únicamente en dos convocatorias.
- 3. El alumnado** sin superar el plazo máximo establecido de permanencia, podrán repetir cada uno de los cursos una sola vez como máximo, si bien excepcionalmente podrán repetir uno de los cursos una segunda vez, previo informe favorable del equipo docente.

4. *La evaluación estará adaptada a las necesidades y evolución del **alumnado** especialmente para las personas en situación de discapacidad, para las que se incluirán medidas de accesibilidad que garanticen una participación no discriminatoria en las pruebas de evaluación.*
5. *El alumno o la alumna podrá promocionar a segundo curso cuando los módulos profesionales asociados a unidades de competencia pendientes no superen el 20 % del horario semanal; no obstante, deberá matricularse de los módulos profesionales pendientes de primer curso. Los centros deberán organizar las consiguientes actividades de recuperación y evaluación de los módulos profesionales pendientes.*

Sesiones de Evaluación.

Con respecto a las sesiones de evaluación el **Decreto 135/2014, de 8 de agosto**, del Consell, por el que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana establece en su artículo 22 lo siguiente:

1. *La evaluación del alumnado que participe en los ciclos de Formación Profesional Básica será continua, formativa e integradora y se hará tomando como referencia los objetivos establecidos por el equipo educativo en las concreciones curriculares de cada uno de los módulos.*
2. *Se hará una evaluación inicial en la que se estudie el nivel de acceso del alumnado en cuanto a actitudes, capacidades y conocimientos básicos, de forma que el proceso de enseñanza y aprendizaje pueda adquirir el carácter individualizado que estos ciclos de Formación Profesional Básica requieren.*
3. *Durante el desarrollo del ciclo de Formación Profesional Básica, cada profesor o profesora hará el seguimiento y evaluación de los componentes formativos que imparta, dejando constancia por escrito de los resultados en las reuniones que el equipo educativo mantenga periódicamente con este fin y que serán coordinadas por el tutor o tutora. **Habrà al menos tres sesiones de evaluación durante cada uno de los cursos que dure el ciclo de Formación Profesional Básica.***

La evaluación continua se basará en las siguientes fases:

Evaluación Inicial: Se llevará a cabo al principio del curso y de cada unidad didáctica para detectar los conocimientos previos y empezar a construir el aprendizaje significativo y funcional.

La evaluación inicial de cada unidad didáctica se realizará formulando preguntas abiertas al grupo clase. Exceptuando casos concretos, alumnado del centro que el año anterior ya cursó 1FPB.

Evaluación formativa: Se realizará durante las dos evaluaciones y consistirá en realizar una prueba teórico-práctica, al final de cada unidad o bloque de trabajo, según su grado de dificultad, para comprobar que han alcanzado los objetivos

propuestos en las UD. y sobre todo para que adquieran experiencia para las pruebas a las que se tienen que enfrentar.

También diariamente, con el trabajo realizado en clase, se irá evaluando al alumnado.

El alumnado pierde el derecho de ser evaluado de manera continua si falta a más del 15% de sesiones.

Evaluación Final: Se llevará a cabo en el mes de junio. Se tendrá en cuenta la Evaluación inicial y la evaluación formativa llevada a cabo a lo largo del curso. Esta evaluación nos servirá para calificar al alumno/a, es decir los alumnos que alcancen los objetivos (R.A.) mínimos del módulo.

En nuestro caso, durante el 2º curso se realizará la evaluación inicial y dos evaluaciones parciales, siendo la segunda de estas la evaluación final ordinaria (inicio FCT) y una evaluación extraordinaria a finales del mes de junio.

Con respecto a la asistencia a clase:

Con respecto a la **evaluación continua** de los aprendizajes la **Orden 79/2010, de 27 de agosto**, de la Conselleria de Educación, por la que se regula la evaluación del alumnado de los ciclos formativos de Formación Profesional del sistema educativo en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana establece en su artículo 2 apartado 3 lo siguiente:

*Los aprendizajes del alumnado serán evaluados de forma continua. Para ello, en régimen presencial, será necesaria la **asistencia al menos al 85% de las clases** y actividades previstas en cada módulo. En régimen semipresencial o a distancia será necesaria la asistencia al menos al 85% respecto del porcentaje de presencialidad que esté establecido en los módulos para los que se exija ésta. Dicha circunstancia deberá ser acreditada y certificada por la jefatura de estudios a partir de los partes de faltas de asistencia comunicadas por el profesorado que imparte docencia. El incumplimiento de dicho requisito supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua en el módulo donde no se haya alcanzado la asistencia mínima.*

Anulación de matrícula por inasistencia:

- **En el periodo que transcurra desde el inicio del curso escolar hasta la finalización del mes de octubre**, cuando un alumno o alumna acumule un número de faltas de asistencia injustificadas, o con justificación improcedente, igual o superior a lo que establece el punto 10.2.2 de este anexo, el director o la directora del centro, a propuesta del tutor o la tutora del grupo, acordará la anulación de matrícula que se haya formalizado. (**Resolución de 6 de julio de 2023** para los 2º cursos).

*El número de faltas no justificadas, o con justificación improcedente, que determina la anulación de la matrícula prevista en el punto 10.2.2 de este anexo será el que equivalga al **15 % de las horas de formación en el centro educativo que correspondan al total de los módulos en que el alumno se encuentre matriculado.** (Resolución de 6 de julio de 2023).*

*- Si se llega al límite del **15 % de faltas o a los diez días lectivos de inasistencia continuada sin justificar o con justificación improcedente**, el director o la directora del centro comunicará al alumno o alumna, o a sus representantes legales, la anulación de la matrícula por inasistencia, con el trámite de audiencia previa a la persona interesada en el plazo de dos días hábiles.*

7.3. Instrumentos de Evaluación.

Para llevar a cabo la evaluación de la manera más completa posible, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

- Pruebas objetivas de desarrollo y/o test.
- Trabajos y actividades desarrollados durante el curso.
- Presentación correcta de los ejercicios propuestos por el profesor en clase.
- Observación de la actitud y participación del alumnado y asistencia a clase.

7.4. Sistema de calificación y recuperación.

Criterios de calificación.

La forma de calificar el aprovechamiento del curso y los objetivos mínimos será la siguiente:

La calificación del módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

Para obtener las calificaciones se ponderará de la siguiente manera:

Sistema de calificación:

1. En cada trimestre se realizará un examen por UD. (nota mínima 3 puntos), puntuados de 0 a 10, de estos exámenes se extraerá la **media ponderada** y su valor será el **50%** de la nota. (5 puntos.)
2. Trabajos y actividades individuales y grupales realizadas durante la evaluación: **30%**. (Se realizarán exámenes de libretas que computarán junto al trabajo diario y la participación y elaboración de documentos y dossiers en clase). Si un alumno no asiste a clase será el responsable de preguntar por el trabajo de aula realizado ese día, y comprometerse a entregarlas posteriormente. (3 puntos)

3. La actitud (trabajar, atender, no molestar, uso indebido de equipos informáticos y móviles, amonestaciones, asistencia, retrasos, ...) se valora en un 20% (2 puntos)

La nota de cada evaluación individual será redondeada por exceso a partir de 0,50, tomándose para la nota final del módulo la nota real con 2 decimales.

La nota final del módulo será la **media aritmética** de las calificaciones de las 2 evaluaciones siempre que hayan conseguido **3 puntos** como mínimo, **teniendo en cuenta la evolución del alumno/a durante el curso**.

En la evaluación final la nota será redondeada por exceso a partir de 0,50.

Sistema de recuperación.

No se realizarán recuperaciones parciales, de las pruebas objetivas realizadas a lo largo de la evaluación.

Este curso los alumnos, de acuerdo con la información proporcionada por su tutor y jefe de departamento, no llevan módulos pendientes del curso anterior. Si hubiera sido el caso, como en cursos anteriores los/as alumnos/as con evaluaciones pendientes las deberían recuperar antes de Evaluación Final Ordinaria, examinándose sólo de las unidades pendientes.

Aquellos alumnos que no superen el módulo en la Evaluación Ordinaria tendrán una Convocatoria Extraordinaria con toda la materia impartida en el módulo.

Convocatoria de PENDIENTES

Este curso 2025/26 no tenemos en el grupo de 2º alumnos con módulos pendientes de 1º, según nos han informado.

Otros aspectos.

El alumno/a que NO se presente a un examen o actividad puntuable de aula, podrá repetirlo en el periodo de esa evaluación siempre que sea por motivos familiares graves, enfermedad del alumno/a CON JUSTIFICANTE MÉDICO, o tener que realizar actos administrativos precisos ese día (En la medida de lo posible si sabe la fecha con antelación la debe comunicar).

Si la ausencia el día del examen no está debidamente justificada la nota de la prueba será de 0 puntos.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES:

El departamento ha presentado para su aprobación en PGA las actividades complementarias y extraescolares previstas para el curso 2025/26.

7.5. Obtención del Graduado en Educación Secundaria.

Según el **Real Decreto 659/2023, de 18 de julio**, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional, en su **artículo 137.5** dice:

“Los títulos de Técnico Básico, Técnico, Técnico Superior, Especialista y Máster de Formación Profesional son, además, títulos del sistema educativo no universitario, regulados por el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Los estudiantes que superen un ciclo formativo de grado básico obtendrán, además del título de Técnico Básico, el título de graduado en Educación Secundaria Obligatoria.”

8. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECÍFICAS

Raúl Solbes i Monzó aporta la siguiente orientación en su libro Programaciones Didácticas para FP: “Frente a la visión que asocia el concepto de diversidad a los colectivos de alumnos con peculiaridades extremas (discapacitados o altas capacidades intelectuales), en Formación Profesional es muy probable encontrar grupos educativos con una variabilidad notablemente marcada (diversas edades, diversos niveles educativos, varios niveles iniciales), a la que se ha de ofrecer una atención educativa de calidad a lo largo de todo el periodo escolar.

La atención a la diversidad debe entenderse como el conjunto de acciones educativas que en un sentido amplio intentan prevenir y dar respuesta a las necesidades del alumnado.

Tal y como ocurre con las orientaciones metodológicas, los criterios básicos para atender a la diversidad del aula deben estar marcados a nivel de centro, por lo tanto, deben aparecer en el PEC y el Proyecto Curricular.

En la Programación didáctica deben plasmarse las orientaciones generales para atender a la diversidad de la Formación Profesional, las cuales estarán en línea con las orientaciones básicas marcadas a nivel de centro.

Si en un curso lectivo concreto aparece un alumno o grupo de alumnos con necesidades muy específicas y concretas, los cuales quedan fuera de las orientaciones iniciales indicadas en la Programación Didáctica, habrá que analizar con detenimiento y con personal experto el caso concreto.

Por otro lado, **el Decreto 135/2014, de 8 de agosto**, del Consell, por el que se regula los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana. Hace mención en su artículo 19 a la **atención a la diversidad** estableciendo lo siguiente:

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 71 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación se aseguran los recursos necesarios para que el alumnado que requiera una atención educativa diferente a la ordinaria por presentar necesidades educativas especiales pueda alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades.

*2. Para dar respuesta educativa adecuada para el alumnado con necesidades educativas especiales en Formación Profesional, se estará a lo dispuesto en la **Orden de 14 de marzo de 2005**, de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, por la que se regula la atención al alumnado con necesidades educativas especiales escolarizado en centros que imparten educación secundaria (DOGV 14.04.2005). **Derogada y sustituida por la Orden 20/2019, vigente a partir del 1 de septiembre de 2019 que regula el Decreto 104/2018 de equidad e inclusión.***

3. Se podrán hacer adaptaciones curriculares destinadas a la adquisición de competencias lingüísticas para aquellas personas que presenten dificultades de expresión, tanto en su programación como en su evaluación. En ningún caso, dichas adaptaciones supondrán una reducción ni eliminación del nivel y cantidad de los resultados de aprendizaje establecidos en el título de Formación Profesional Básica.

Los alumnos con necesidades educativas especiales se beneficiarán de un tratamiento individualizado a través de las siguientes adaptaciones curriculares:

- Cambios metodológicos.
- Prioridad en algunos objetivos y contenidos.
- Modificaciones en el tiempo de consecución de los objetivos.
- Adecuaciones en los criterios de evaluación en función de sus dificultades específicas.

El objetivo último ha de ser proporcionar a cada alumno la respuesta que necesita en función de sus necesidades y también de sus límites, tratando siempre que esa respuesta se aleje lo menos posible de las que son comunes a todos los alumnos.

9. ELEMENTOS TRANSVERSALES

El Real Decreto 127/2014 de 28 de febrero, indica en su artículo 11: Competencias y contenidos de carácter transversal, lo siguiente:

1. Todos los ciclos formativos de Formación Profesional Básica incluirán de forma transversal en el conjunto de módulos profesionales del ciclo los aspectos

*relativos al trabajo en equipo, a la **prevención de riesgos laborales**, al **emprendimiento**, a la **actividad empresarial** y a la **orientación laboral** del alumnado, que tendrán como referente para su concreción las materias de la educación básica y las exigencias del perfil profesional del título y las de la realidad productiva.*

*2. Además, se incluirán aspectos relativos a las competencias y los conocimientos relacionados con el **respeto al medio ambiente** y, de acuerdo con las recomendaciones de los organismos internacionales y lo establecido en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, con la **promoción de la actividad física y la dieta saludable**, acorde con la actividad que se desarrolle.*

*3. Asimismo, tendrán un tratamiento transversal las competencias relacionadas con la **compresión lectora**, la **expresión oral y escrita**, la **comunicación audiovisual**, las **Tecnologías de la Información y la Comunicación** y la **Educación Cívica y Constitucional**.*

El decreto 135/2014, de 8 de agosto, del Consell, por el que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana, en su Artículo 18, punto 3, establece que:

En las programaciones didácticas de cada uno de los módulos profesionales que forman parte de los ciclos de Formación Profesional Básica, así como en la programación anual de la acción tutorial se incorporarán de manera expresa las competencias y contenidos de carácter trasversal señalados en el artículo 11 del Real Decreto 127/2014 de 28 de febrero.

Para el tratamiento de estos temas transversales se anexa el esquema siguiente:

Actividades a realizar:

Fomento del Trabajo en equipo.

- Trabajos en grupo en clase.
- Dinámicas de grupo, trabajando la comunicación.
- Plantear diferentes situaciones para que se resuelvan en grupo. Puesta en común de los diferentes grupos.

Prevención de Riesgos Laborales.

- Informar sobre los riesgos laborales derivados del uso de equipos informáticos.
- Actividad de Salud postural ante el terminal informático.

Ética profesional.

- Destacar en todas las unidades la importancia de la calidad y eficiencia del trabajo desarrollado.

- Destacar en todas las unidades la importancia de realizar personalmente el trabajo y no copiarlo.

Emprendimiento.

- Búsqueda de información en internet.
- Visualización de vídeos.
- Visualizar la película La red social.
- Conferencias de emprendedores.

Actividad empresarial.

- Utilización de documentación de casos reales de empresas.

Medio ambiente.

- Búsqueda de información en internet sobre el consumo responsable.
- Búsqueda de información en internet sobre la Regla de las tres “R”.
- Presentación con Power Point o Prezi sobre el reciclaje de consumibles.
- Actividades extraescolares relacionadas con el medio ambiente. (*Aprendiendo paso a paso*)

- **Comprensión lectora.**

- Lectura y comentarios de artículos de prensa relacionados con temas del módulo.
- Trabajos de investigación sobre determinados temas para la consolidación de los contenidos del módulo.
- Consulta de las novedades en ayudas empresariales en páginas web de la Generalitat, de los Ayuntamientos, Cámara de comercio.

- **Expresión oral y escrita.**

- Realización de trabajos escritos para su posterior exposición en clase mediante una presentación tipo Power Point o Prezi.

- **Comunicación Audiovisual.**

- Visualizar diferentes vídeos didácticos, tutoriales apropiados a cada unidad.

- **Igualdad.**

- Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación. Ejemplos claros de igualdad.

- **Violencia de género.**
- Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación. Atención al tono y comunicación no verbal.
- **Igualdad de trato y no discriminación.**
- Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación. Atención al tono y comunicación no verbal. (poner ejemplos claros de igualdad y no discriminación).
- Visualizar la película “Intocable” y otras que transmitan valores.

10. EVALUACIÓN EN LA PRÁCTICA DOCENTE E INDICADORES DE ÉXITO

Es necesario evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje, es decir, la evaluación de la práctica docente. La selección de contenidos, la adecuación de actividades y su temporalización y secuenciación, los recursos utilizados, el ambiente de clase, la motivación de los alumnos, etc. Será por lo tanto un proceso de evaluación continua de la práctica docente, en el que el profesor, como investigador en el aula, estará receptivo a las motivaciones y requerimientos del alumnado.

Para ello será necesario tener en cuenta:

Indicadores de logro.

Permitirán reflexionar sobre la actuación con los alumnos/as y sobre los aspectos que se han recogido en la programación.

Algunos indicadores logro pueden ser:

- La planificación ha sido adecuada.
 - Número y duración de las actividades.
 - Interés para los/as alumnos/as.
 - Significatividad para el proceso de aprendizaje.
 - Porcentaje de unidades didácticas impartidas sobre programadas.
 - Porcentaje de alumnado aprobado sobre evaluados
 - La temporalización realizada se ha ajustado a la programada.
 - Los objetivos programados han sido adecuados.
 - Los objetivos programados se han alcanzado.
- Propuestas de aprendizaje colaborativo.
- Motivación y participación de los/as alumnos/as
- Utilización de las TIC.
- Atención a la diversidad.
- Inclusión de actividades transversales.

Instrumentos de recogida de datos.

En función de los aspectos a valorar y los datos a obtener se podrán utilizar:

- Hojas de registro para aspectos cuantificables. Rúbrica de autoevaluación de aspectos concretos.
- Diario de aula para recoger situaciones ocurridas en clase.
- Cuestionarios o encuestas para cumplimentar por los/as alumnos/as.

Medidas de mejora.

La evaluación siempre ha de ser un instrumento de mejora. Los datos obtenidos deben ser útiles para identificar áreas de mejora que permitan introducir cambios en la Programación didáctica para adaptarla mejor a las necesidades de los/as alumnos/as.

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS 1ºF.P.B.

I.E.S. MARÍA MOLINER CURSO ESCOLAR 2025-26

FAMILIA: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN.

TÍTULO: TÍTULO PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

MÓDULO FORMATIVO: NIVEL 1 FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

CURSO: 1º.

CÓDIGO: 3003.

DURACIÓN HORAS: 220.

PROFESORA: MARÍA DEL CARMEN JEREZ TORNAL

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Justificación.
- 1.2. Referencias legislativas.
- 1.3. Contextualización.

2. OBJETIVOS

- 2.1. Objetivos generales del ciclo.
- 2.2. Objetivos específicos del módulo.

3. COMPETENCIAS

- 3.1. Competencia general del título.
- 3.2. Competencias profesionales, personales y sociales del título.
- 3.3. Relación del módulo profesional con las competencias profesionales, personales y sociales del título.
- 3.4. Cualificaciones profesionales y unidades de competencia.

4. CONTENIDOS

5. UNIDADES DIDÁCTICAS

- 5.1. Organización de las unidades.
- 5.2. Distribución temporal.

6. METODOLOGIA

- 6.1. Orientaciones pedagógicas.
- 6.2. Actividades y estrategias de enseñanza-aprendizaje.
- 6.3. Recursos didácticos y organizativos.

7. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

- 7.1. Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.
- 7.2. Proceso de evaluación.
- 7.3. Instrumentos de evaluación.
- 7.4. Sistema de calificación y recuperación.
- 7.5. Obtención del Graduado en Educación Secundaria.

8. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECÍFICAS

9. ELEMENTOS TRANSVERSALES.

10. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE E INDICADORES DE ÉXITO.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación.

La programación didáctica (en adelante PD) planifica el proceso de enseñanza-aprendizaje para un determinado grupo de alumnos/as de un módulo formativo. Se fundamenta en el proyecto curricular de ciclo, en el Real Decreto de enseñanzas mínimas del Título y el decreto por el que se establece el currículo de cada ciclo formativo o título profesional básico, teniendo en cuenta la realidad del grupo de alumnos/as que van a participar en el proceso.

Está compuesta por un conjunto de unidades didácticas ordenadas y secuenciadas, concretando los contenidos y la organización de estas, actividades de enseñanza-aprendizaje, asignación de tiempos y criterios de evaluación para cada una de las unidades didácticas.

Programar supone, por tanto, un intento organizado de estructurar la práctica de la enseñanza de un modo adecuado, flexible, concreto y realista, esto es, especificando el plan de enseñanza que vamos a poner en práctica en un contexto determinado: el aula. Teniendo, entre otras, las siguientes finalidades:

- Facilitar la práctica docente.
- Asegurar la coherencia entre las intenciones educativas del profesorado y la puesta en práctica en el aula.
- Servir como instrumento de planificación, desarrollo y evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Ofrecer el marco de referencia más próximo para organizar las medidas de atención a la diversidad del alumnado.
- Proporcionar elementos de análisis para la evaluación del proyecto educativo, de las concreciones de los currículos y de la propia práctica docente.

1.2. Referencias legislativas.

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 (**LOE**).

La normativa curricular en la Comunitat Valenciana viene establecida por el **Decreto 185/2014, de 31 de octubre**, del Consell, por el que se establecen 20 currículos correspondientes a los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

La referencia normativa que rige este módulo es por tanto el Real Decreto 127/2014 del 28 de febrero, así como la normativa publicada con posterioridad por las distintas administraciones que lo han desarrollado, tanto a nivel estatal como autonómico incluida la normativa de agosto de 2025, que fue aprobada antes del inicio del presente curso por la Consellería de Educación de la Comunidad Valenciana.

La legislación que afecta a esta programación se puede localizar en el siguiente enlace a la página de Consellería:

<https://ceice.gva.es/es/web/formacion-profesional/normativa-sobre-ordenacion-y-organizacion-academica-de-los-ciclos-formativos>

Considero procedente resaltar la siguiente:

- [DECRETO 117/2025, de 5 de agosto](#), del Consell, por el que establecen los currículos de los ciclos formativos de Grado Básico de Formación Profesional, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- [RD 659/2023](#), de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional
 - [Ley Orgánica 3/2022](#), de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional
 - Calendario de implantación: [RD 278/2023](#), de 11 de abril
 - Modificación de los títulos de FP y sus enseñanzas mínimas:
 - Grado básico: [RD 498/2024](#), de 21 de mayo
 - Grado medio: [RD 499/2024](#), de 21 de mayo
 - Grado superior: [RD 500/2024](#), de 21 de mayo
 - Cursos de especialización: [RD 497/2024](#), de 21 de mayo
 - [RD 1147/2011](#), de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la FP, de aplicación a ciclos LOE
- Grado básico: [Decreto 135/2014](#), de 8 de agosto, modificado por el [Decreto 36/2020](#), de 13 de marzo, del Consell

La legislación que afecta a esta programación se puede dividir en:

Legislación Nacional	Ley Orgánica 3/2022 , de 31 de marzo, Ordenación e Integración de la FP.
	Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. (LOMLOE)
	Orden ECD 130/2014, de 11 de junio, por la que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de catorce títulos formativos de estas enseñanzas en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
	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 y se fijan sus currículos básicos. Anexo I
	Real Decreto 1147/2011, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
	Real Decreto 1179/2008, de 11 de Julio, relación entre cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Referente europeo: CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Legislación Autonómica	Decreto 135/2014 , de 8 de agosto, del Consell, por el que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana. Modificado por el Decreto 36/2020.
	Decreto 185/2014 , de 31 de octubre, del Consell, por el que se establecen veinte currículos correspondientes a los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana. (Anexo III)
	Resolución de 6 de julio de 2023 , de la Secretaría Autonómica de Educación y Formación Profesional, por la que se dictan instrucciones sobre la ordenación académica y de organización de la actividad docente de los centros de la Comunitat Valenciana que durante el curso 2023-2024 impartan Formación Profesional de grado C, D y E.
	Orden 78/2010 de 27 de agosto , de la Conselleria de Educación, por la que se regulan determinados aspectos de la ordenación y organización académica de los ciclos formativos de Formación Profesional del sistema educativo en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.
	Orden 79/2010, de 27 de agosto , de la Conselleria de Educación, por la que se regula la evaluación del alumnado de los ciclos formativos de Formación Profesional del sistema educativo en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.
	Decreto 104/2018 de 27 de julio del Consell, por el que se desarrollan los principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano. (ANNE)
	Real Decreto 659/2023 , de 18 de julio, medio el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional
	Resolución de 05 de junio de 2024 , del Director General de Centros Docentes, por la que se fija el calendario escolar del curso académico 2024-2025 en la Comunidad Valenciana.
	<u>DECRETO 117/2025, de 5 de agosto</u> , del Consell, por el que establecen los currículos de los ciclos formativos de Grado Básico de Formación Profesional, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

1.3. Contextualización.

La presente programación se llevará a cabo en el IES María Moliner, que cuenta con acciones de la Formación Profesional Básica cofinanciadas por el Fondo Social Europeo.

La PD de este módulo está dirigida al grupo de 1º CFGB, cuenta con 18 alumnos/as con edades comprendidas entre los 15 y los 17 años.

El título y el módulo quedan identificados por los siguientes elementos:

Título	Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos
Nivel	Formación Profesional Básica
Duración	2.000 horas
Familia Profesional	Administración y Gestión
Referente europeo	CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)
Módulo Profesional	Preparación de Pedidos y Venta de Productos (PPVP)
Código	3003
Duración anual	220 horas (7 horas semanales)
Curso	1º

✓ Acceso al ciclo formativo:

Podrá acceder el alumnado que cumpla **simultáneamente** los siguientes requisitos:

- **Tener cumplidos 15 años, o cumplirlos durante el año natural en curso**, y no superar los 17 años en el momento del acceso ni durante el año natural en curso.
- Haber cursado 3º ESO o excepcionalmente haber cursado 2º ESO.
- Haber sido propuesto por el equipo docente a los padres o tutores legales para la incorporación a un ciclo de Formación Profesional Básica.

Según la modificación del artículo 30 de la LOMLOE Los ciclos formativos de grado básico irán dirigidos preferentemente a quienes presenten mayores posibilidades de aprendizaje y de alcanzar las competencias de educación secundaria obligatoria en un entorno vinculado al mundo profesional, velando por evitar la segregación del alumnado por razones socioeconómicas o de otra naturaleza, con el objetivo de prepararlos para la continuación de su formación.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivos generales del ciclo.

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.

ñ) 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.

o) 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.

p) 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.

q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas

r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

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.

2.2. Objetivos específicos del módulo:

Según el Real decreto indicado en el apartado de normativa, la formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo e), f), g) y h).

3. COMPETENCIAS

3.1. Competencia general del título.

“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.”

3.2. Competencias profesionales, personales y sociales del título.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- 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 de este.
- 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.

ñ) 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.

o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

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

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.

w) 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.

3.3. Relación del módulo profesional con las competencias profesionales, personales y sociales del título.

Las competencias profesionales, personales, sociales y de aprendizaje permanente de este título son 24, ordenadas alfabéticamente, (de la **a**) a la **w**)), como enumera la legislación en el **anexo I del RD127/2014**, de las cuales 2 están asociadas directamente al módulo Técnicas Administrativas Básicas (**e, f, g, h, i**), y 7 relacionadas de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales (p, q, r, s, t, u, v).

3.4. Cualificaciones profesionales y unidades de competencia.

El perfil del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos desarrolla las siguientes **Cualificaciones Profesionales completas** (RD 107/2008):

- ADG305_1: Operaciones auxiliares de servicios administrativos generales.
- ADG306_1: Operaciones de grabación de datos y documentos.

A su vez desarrolla la **Cualificación Profesional incompleta** (RD 1179/2008, anexo CDXII):

- **COM412_1: Actividades auxiliares de almacén.**

El módulo profesional de “**Técnicas Administrativas Básicas**” está vinculado a la anterior Cualificación Profesional y le corresponde la siguiente unidad de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, perteneciente a la familia profesional de Comercio y Marketing (COM):

- **UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.**

4.y 5. CONTENIDOS Y UNIDADES DIDÁCTICAS

A continuación se recogen en un cuadro los bloques didácticos de contenidos junto a sus unidades didácticas correspondientes.

	BLOQUES DIDÁCTICOS	UNIDADES	CONTENIDOS	HORAS
--	-----------------------	----------	------------	-------

1	Bloque I: La empresa y sus áreas funcionales	UD1: La empresa y sus áreas	– La empresa. – El empresario. – La organización empresarial – Las tareas administrativas básicas empresariales.	23
		UD2: Las áreas funcionales de una empresa.	– Las áreas funcionales de una empresa. – Organigramas elementales de organizaciones y entidades privadas y públicas. – La ubicación física de las diferentes áreas de trabajo.	27
2	Bloque II: La comunicación interna y externa y gestión de correspondencia y paquetería.	UD3: La comunicación	– La comunicación. – La *comunicación en las organizaciones. – La comunicación interna – Documentos en la comunicación interna.	20
		UD4: Comunicación externa.	– Las comunicaciones externas en la empresa. – El servicio de correos. – El servicio de digitalización certificada. – El servicio de mensajería externa.	15
		UD5: Gestión de correspondencia y paquetería.	– Recepción de correspondencia y paquetería. – Preparación de la correspondencia. – Envío de correspondencia y paquetería. – Gestión informática de la correspondencia. – Confidencialidad en la información.	20

3	Bloque III	UD6 :	– Material y equipos de oficina. – Procedimientos administrativos de aprovisionamiento del	10
---	-------------------	--------------	---	----

	Aprovisionamiento de material de oficina, inventarios y valoración de existencias..	Aprovisionamiento de material de oficina.	material de oficina.	
		UD7: Los inventarios y la valoración de existencias.	– El almacén. – Inventarios. – Valoración de existencias. – Precio Medio Ponderado(*PMP). – El método FIFO.	20
4	Bloque IV Operaciones básicas de cobro y de pago y libros auxiliares	UD8: Operaciones básicas de cobro y pago (I).	– Medios de pago. – Instrumentos de pago al contado. – El recibo. – La transferencia bancaria. – Las tarjetas bancarias. – El Terminal Punto de Venta.	20
		UD9: Operaciones básicas de cobro y pago(II).	– El pago aplazado. – El pagaré. – La letra de cambio. – La domiciliación bancaria. – Las tarjetas de crédito.	25
		UD10: Libros auxiliares.	– Movimientos de tesorería. – Libro auxiliar de caja. – Libro auxiliar de bancos.	20
		HORAS TOTALES:		220H

TEMPORALIZACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS: Se establecen en el cuadro siguiente

AVALUACIÓN	UNIDADES
1ª	1, 2 i 3
2ª	4, 5, 6 i 7
3ª	7, 8, 9 i 10

Nota: Esta distribución es orientativa, y se adaptará tanto a las necesidades del alumnado como del contenido a impartir.

Relación de resultados de aprendizaje a desarrollar a la FEE

Durante el periodo de Formación en la Empresa, los alumnos desarrollarán el RA2 (Tramita correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso) debido a que es el más habitual para desarrollar en la empresa.

6. METODOLOGÍA

6.1. Orientaciones pedagógicas.

La característica relevante de la FP es su **carácter práctico**, orientado al alumno hacia la **adquisición de competencias**, hacia el saber hacer. La metodología tratará de atender la necesidad de **motivar** a los alumnos, partiendo de los intereses que les mueven, adaptándola a la actualidad para que puedan despertar sus inquietudes, utilizando diversidad de metodologías, recursos y contextos, fomentando el trabajo grupal e intentando transmitir entusiasmo a los alumnos. Dicha metodología será **dinámica**, fomentando la participación de los alumnos en clase y **flexible**, adaptándola al contexto de los alumnos y del centro docente e impulsando el **aprendizaje cooperativo** entre ellos.

En el **RD 127/2014**, en su artículo 12, se describe la Organización y Metodología de la FPB, basada en lo citado anteriormente.

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.

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de “aprender-haciendo”, a través del diseño de actividades que proporcionen al alumnado un conocimiento real de su ámbito profesional.

6.2. Actividades y estrategias de enseñanza-aprendizaje.

Las nuevas exigencias sociales y laborales demandan capacidad creativa, comunicación verbal y escrita, espíritu crítico y capacidad de trabajo en equipo, por ello los métodos se adaptan a las nuevas demandas del entorno y fomentan estas nuevas habilidades. Las estrategias de aprendizaje que se utilizarán en el aula son:

1. **Método expositivo o lección magistral.** Se centra en la exposición verbal de los contenidos, y se pretende transmitir conocimientos al estudiante, sin embargo, se evitará que sea una clase unidireccional y se intentará favorecer la participación de los alumnos, para que puedan expresar dudas y opiniones. Se utilizarán presentaciones y recursos audiovisuales para motivar al alumnado y hacer la clase más atractiva y motivadora. Su duración nunca será mayor de 20 minutos sin cambiar de metodología, pasando normalmente a actividades de enseñanza-aprendizaje relacionadas con los contenidos expuestos.
2. **Resolución de actividades y problemas.** Se demandará a los estudiantes que desarrollen las soluciones adecuadas o correctas, mediante la realización de tareas, aplicando procedimientos e interpretación de resultados. La mayoría de los ejercicios se harán en el aula (normalmente no tienen deberes para casa), ya sea en el cuaderno o en exposición oral, y se dedicará tiempo en clase para su corrección y dudas.
3. **Estudio de casos vinculados a actividades empresariales y actuales.** Con este método se busca la adquisición de aprendizajes mediante el análisis de casos reales y actuales. Estos ejemplos tomados de la realidad ensamblan la teoría y la práctica en un proceso reflexivo que se convierte, a su vez, en aprendizaje significativo.
4. **Aprendizaje cooperativo.** Enfoque interactivo de organización del trabajo en el aula, en el cual los alumnos son responsables de su aprendizaje y el de sus compañeros, que además potencia el aprendizaje de los contenidos curriculares y de actitudes, valores y normas, y facilita la integración y la interacción de los alumnos, contribuyendo a una mejor convivencia. Este método prioriza la colaboración frente a la competición.

Las **actividades** son todas aquellas **acciones** que se realizan con la participación del alumnado cuyo objetivo es facilitar el aprendizaje de un determinado contenido. Existen muchos **tipos** diferentes de actividades en función de en qué **momento** de la unidad didáctica o de la sesión se apliquen y de su **finalidad**. En concreto, algunas de las actividades que voy a aplicar en el aula son:

1. **De introducción y de conocimientos previos.** Están encaminadas a

averiguar ideas y conocimientos previos sobre la unidad, además de motivar a los alumnos. Por tanto, se aplicarán al principio de cada unidad, mediante un mapa conceptual inicial o esquema y seguidamente, con preguntas directas, técnicas “brainstorming” (tormenta de ideas) y pequeños debates sobre su aplicación en las empresas.

2. **De desarrollo.** Su objetivo es trabajar los contenidos tratados, se harán de forma paralela a las explicaciones, a través de ejemplos y casos prácticos resueltos para aclarar los conceptos tratados y facilitar su asimilación. Asimismo, se incluyen numerosas actividades de modo que se ponga en práctica lo aprendido mediante pequeños ejercicios.

3. **De consolidación.** Se trata de diferentes tipos actividades para asentar los contenidos tratados, por lo que se efectúan al final de la unidad, entre ellas un cuestionario tipo test de 20 preguntas con 4 respuestas posibles y 1 opción correcta, el alumno que conteste bien 15 ó más, no realizará las actividades de refuerzo. También se llevarán a cabo actividades finales de repaso y consolidación de conocimientos adquiridos y trabajos prácticos basados en retos profesionales.

4. **De refuerzo y/o recuperación.** La función de estas actividades es evaluar contenidos pendientes de asimilación, así como de repaso antes de realizar las pruebas de evaluación. Las realizarán únicamente los alumnos que no hayan superado las actividades de consolidación.

5. **De aplicación.** Fichas de trabajo por UD, de mayor complejidad, relacionadas con la práctica real en las empresas, con la utilización de los TIC, como herramienta necesaria. Se realizan después de trabajar la unidad y con la ayuda del docente y del resto de la clase. Estas prácticas representan los Resultados de Aprendizaje que debe alcanzar el alumno al terminar cada U.D. En este sentido el trabajo cooperativo basado en retos es fundamental.

6. **De evaluación.** Son las pruebas que se realizan para evaluar a los alumnos, abarcan, por tanto, muchos tipos de actividades en función de los instrumentos de evaluación que se detallan en el apartado correspondiente de las UUDD.

7. **De ampliación.** Son actividades que sirven para brindar a los alumnos la oportunidad de aprender algo más allá de lo que se imparte en clase. Resultan muy útiles para los alumnos sin actividades de refuerzo o recuperación o sin materia pendiente, ya que pueden aprovechar el tiempo y acrecentar sus conocimientos (artículos, webs, blogs), permitiendo al resto de compañeros alcanzar los objetivos mínimos.

Las sesiones basadas en los principios metodológicos expuestos anteriormente se secuenciarán básicamente del siguiente modo:

✓ Al inicio de cada sesión se realizará un breve repaso de la clase anterior, mediante preguntas al alumnado, y se presentarán los contenidos a tratar en ese día.
✓ Al final de cada sesión se hará un resumen de los puntos clave vistos en ese día.
✓ Las clases constarán, en general, de un tiempo dedicado a explicaciones (máximo 20 minutos) y un tiempo dedicado a trabajo de los alumnos, ya sea en grupo o individualmente, dependiendo de las prácticas y retos profesionales propuestos para cada unidad didáctica. Comúnmente, al principio de las unidades didácticas las explicaciones serán más largas y, hacia el final, se dará un mayor peso a la práctica.
✓ Se tratará de que los aprendizajes sean significativos, presentando los contenidos junto con sus aplicaciones y estableciendo relaciones entre ellos.
✓ Los aprendizajes serán contextualizados, de modo que los problemas estén, dentro de lo posible, enmarcados en situaciones reales, con un grado de dificultad creciente.
✓ Se tomarán medidas para crear un clima de aula basado en la cooperación, el respeto y el asertividad, tanto entre los alumnos como entre éstos y el docente.
✓ La reflexión, el pensamiento crítico, la investigación y la curiosidad, junto con la aplicación del conocimiento, se priorizarán frente a los aprendizajes basados en la memorización.
✓ La evaluación será considerada como una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, más allá de la calificación.
✓ Se fomentará el autoaprendizaje y el trabajo en equipo de los alumnos. Un planteamiento deductivo permitirá que, con el desarrollo de las diferentes prácticas y actividades, el alumno aprenda y consolide métodos de trabajo y establezca los procesos y procedimientos más autónomos.
✓ Valoración, interés y relevancia del contenido expuesto, corrección ortográfica y utilización de un archivador/ cuaderno por alumno para recopilar todo lo realizado con entrega al final de cada evaluación.
✓ El uso de nuevas tecnologías (internet y otras herramientas informáticas) será esencial durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, a pesar de que desde el curso anterior -(en que se dismanteló el aula de primero y se trasladó a un espacio-aula en el segundo piso)- los alumnos de primero ya no tienen un ordenador de mesa propio para trabajar y sólo cuentan con miniportátiles cuya lentitud y obsolescencia dificulta la gestión dinámica del trabajo en el aula.

6.3. Recursos didácticos y organizativos.

La legislación regula, principalmente, los requisitos mínimos que deben reunir los espacios formativos y sus equipamientos, concretamente en el **RD 127/2014 (anexo I)** y en el **Decreto 185/2014 (anexo III)**, y son los siguientes:

- ✓ Aula polivalente de 60 m² (30 alumnos) o 40 m² (20 alumnos), con ordenadores instalados en red, cañón de proyección e internet, medios audiovisuales y software de aplicación.
- ✓ Taller administrativo de 100 m² (30 alumnos) o 75 m² (20 alumnos), con mesas de oficina con puestos de trabajo informatizados, impresora, programas informáticos de aplicación, equipos de encuadernación básica, equipo de reprografía (fotocopiadora, scanner), centralita telefónica o teléfono multifunciones, archivo convencional y material de oficina.

Lamentablemente, la desmantelación del aula de primero en el curso anterior y su posterior ubicación en el segundo piso ha dejado al grupo de primero sin ordenadores de mesa y teniendo a su disposición miniportátiles obsoletos que además no ayudan a agilizar el trabajo de clase en el día a día. Este cambio de ubicación se realizó en el curso 2024-25 y este curso 2025-26 seguimos en las mismas condiciones. A finales de octubre de 2025 (en concreto el día 27/10/2025) un par de miniportátiles que no funcionan han sido sustituidos por tablets que el centro tenía y que se han dejado en el aula para que los alumnos de primero puedan ir trabajando. No sería lo deseable, pero son los medios de los que disponemos en el aula y a los que nos hemos tenido que adaptar.

- **Materiales:**

El módulo (7 h/semana) se impartirá tal como se ha mencionado en un aula del segundo piso, al lado del aula de 2º de FP Básica, en la que se dispuso el curso anterior un carrito con miniportátiles ya que no tenemos ordenadores de mesa desde que se desmanteló el aula del primer piso en que históricamente ha sido ubicado en el centro el aula de referencia del grupo de primero de FP Básica.

- Fotocopias de actividades con diferentes ejercicios y actividades, para completar, reforzar y ampliar.

- Correo electrónico y plataforma Ítaca como forma complementaria de comunicación entre alumnos y profesores, y para envío de actividades.

- **Didácticos**

- ✓ Índice y mapa conceptual al inicio de cada U.D.
 - ✓ Apuntes y presentaciones con los puntos o contenidos más importantes de las unidades didácticas.

- ✓ Dossier de ejercicios prácticos de cada U.D. elaborado por el profesor.
- ✓ Además, como guía del módulo, paralelamente a las explicaciones, el libro “Técnicas Administrativas Básicas ” de Editorial Editex 2022.

La organización de la clase, así como los agrupamientos y la ubicación de los alumnos en el aula, serán **flexibles y variables** en función de la actividad que se realice en cada momento. Los **agrupamientos** son las maneras de **organizar al alumnado** y de acuerdo con las modalidades planteadas son:

- **Individual.** Para permitir la personalización de la enseñanza y la atención a las necesidades de cada uno de ellos, los alumnos deben trabajar individualmente en el aula en muchas ocasiones.
- **Pequeño grupo o equipos de trabajo.** Dado que en el mundo profesional se suele trabajar en equipo, es conveniente que el alumnado aprenda a desenvolverse en ese tipo de situaciones que son, además, el marco ideal para que se produzca un aprendizaje cooperativo. Con el fin de que el aprendizaje cooperativo sea efectivo, los grupos serán formados a criterio del profesor, buscando la heterogeneidad y la diversidad de capacidades entre los miembros.

Gran grupo o grupo clase. En las clases teóricas y prácticas, así como en los talleres, se plantearán actividades para toda la clase, de modo que se favorezca la interacción y participación de todos. A veces, el agrupamiento será en **forma de U**, sobre todo cuando se plantee algún tipo de debate en clase.

7. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

7.1. Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.

El **anexo I del R.D.127/2014** establece los **R.A. con sus correspondientes criterios de evaluación**, los cuales sirven como punto de referencia para evaluar si se consiguen los R.A. del módulo. Quedan reflejados en la siguiente tabla:

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
R.A.1 Clasifica las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma.	a) Se ha definido la organización de una empresa. b) Se han descrito las tareas administrativas de una empresa. c) Se han identificado las áreas funcionales de una empresa. d) Se ha definido el organigrama elemental de una organización privada y pública. e) Se ha identificado la ubicación física de las distintas áreas de trabajo
R.A.2 Tramita correspondencia y paquetería	a) Se han descrito las distintas fases a realizar en la gestión de la correspondencia. b) Se ha realizado la recepción del correo físico y de la

identificando las fases del proceso	paquetería, cumplimentando los documentos internos y externos asociados. c) Se ha clasificado el correo utilizando distintos criterios. d) Se ha distribuido el correo, tanto el interno como el externo. e) Se ha anotado en los libros registro el correo y los paquetes recibidos y distribuidos. f) Se ha utilizado el fax para el envío y recepción de documentos por este medio. g) Se ha preparado para su envío la correspondencia y paquetería saliente, tanto la normal como la urgente. h) Se ha puesto especial interés en no extraviar la correspondencia. i) Se ha mantenido en todo momento limpio y en orden el espacio de trabajo
R.A.3 RA3. Controla el almacén de material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios	a) Se han diferenciado los materiales de oficina en relación con sus características y aplicaciones. b) Se han reconocido las funciones de los inventarios de material. c) Se han identificado los diferentes tipos de valoración de existencias. d) Se han definido los diferentes tipos de estocaje. e) Se ha calculado el volumen de existencias. f) Se han empleado aplicaciones informáticas en el control de almacén g) Se han descrito los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material. h) Se han realizado pedidos garantizando unas existencias mínimas. i) Se ha valorado la importancia de un estocaje mínimo
R.A.4 Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados	a) Se han identificado los distintos medios de cobro y pago. b) Se han reconocido los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería. c) Se han relacionado los requisitos básicos de los medios de pago más habituales. d) Se han realizado pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso. e) Se han realizado operaciones de tesorería simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones. f) Se ha cumplimentado un libro registro de movimientos de caja. g) Se ha realizado el cálculo el importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo. h) Se ha demostrado responsabilidad tanto en el manejo

	del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.
--	---

7.2. Proceso de Evaluación.

De forma concreta para los Ciclos formativos de Formación Profesional Básica, en el art. 23 del **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, se establece que:

1. *La evaluación de los alumnos y las alumnas de los ciclos de Formación Profesional básica tendrá carácter continuo, formativo e integrador, permitirá orientar sus aprendizajes y las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales.*
2. *Los alumnos y las alumnas matriculados en un centro tendrán derecho a un máximo de dos convocatorias anuales cada uno de los cuatro años en que puede estar cursando estas enseñanzas para superar los módulos en que esté matriculado, excepto el módulo de formación en centros de trabajo, que podrá ser objeto de evaluación únicamente en dos convocatorias.*
3. *Los alumnos y las alumnas, sin superar el plazo máximo establecido de permanencia, podrán repetir cada uno de los cursos una sola vez como máximo, si bien excepcionalmente podrán repetir uno de los cursos una segunda vez, previo informe favorable del equipo docente.*
4. *La evaluación estará adaptada a las necesidades y evolución de los alumnos y las alumnas, especialmente para las personas en situación de discapacidad, para las que se incluirán medidas de accesibilidad que garanticen una participación no discriminatoria en las pruebas de evaluación.*
5. *El alumno o la alumna podrá promocionar a segundo curso cuando los módulos profesionales asociados a unidades de competencia pendientes no superen el 20 % del horario semanal; no obstante, deberá matricularse de los módulos profesionales pendientes de primer curso. Los centros deberán organizar las consiguientes actividades de recuperación y evaluación de los módulos profesionales pendientes.*

Sesiones de Evaluación.

Con respecto a las sesiones de evaluación el **Decreto 135/2014, de 8 de agosto**, del Consell, por el que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana establece en su artículo 22 lo siguiente:

1. La evaluación del alumnado que participe en los ciclos de Formación Profesional Básica será continua, formativa e integradora y se hará tomando como referencia los objetivos establecidos por el equipo educativo en las concreciones curriculares de cada uno de los módulos.

2. Se hará una evaluación inicial en la que se estudie el nivel de acceso del alumnado en cuanto a actitudes, capacidades y conocimientos básicos, de forma que el proceso de enseñanza y aprendizaje pueda adquirir el carácter individualizado que estos ciclos de Formación Profesional Básica requieren.

3. Durante el desarrollo del ciclo de Formación Profesional Básica, cada profesor o profesora hará el seguimiento y evaluación de los componentes formativos que imparta, dejando constancia por escrito de los resultados en las reuniones que el equipo educativo mantenga periódicamente con este fin y que serán coordinadas por el tutor o tutora. **Habrá al menos tres sesiones de evaluación durante cada uno de los cursos que dure el ciclo de Formación Profesional Básica.**

La evaluación continua se basará en las siguientes fases:

Evaluación Inicial: Se llevará a cabo al principio del curso y de cada unidad didáctica para detectar los conocimientos previos y empezar a construir el aprendizaje significativo y funcional.

La evaluación inicial de cada unidad didáctica se realizará formulando preguntas abiertas al grupo clase.

Evaluación formativa: Se realizará durante las dos evaluaciones y consistirá en realizar una prueba teórico-práctica, al final de cada unidad o bloque de trabajo, según su grado de dificultad, para comprobar que han alcanzado los objetivos propuestos en las UD. y sobre todo para que adquieran experiencia para las pruebas a las que se tienen que enfrentar.

También diariamente, con el trabajo realizado en clase, se irá evaluando al alumnado.

El alumnado pierde el derecho de ser evaluado de manera continua si falta a más del 15% de sesiones.

Evaluación Final: Se llevará a cabo en el mes de junio. Se tendrá en cuenta la Evaluación inicial y la evaluación formativa llevada a cabo a lo largo del curso. Esta evaluación nos servirá para calificar al alumno/a, es decir los alumnos que alcancen los objetivos (R.A.) mínimos del módulo.

En nuestro caso, durante el primer curso se realizará la evaluación inicial y tres evaluaciones parciales (siendo la tercera de estas la evaluación final ordinaria) y una evaluación extraordinaria a finales del mes de junio.

Con respecto a la asistencia a clase:

Con respecto a la **evaluación continua** de los aprendizajes la **Orden 79/2010, de 27 de agosto**, de la Conselleria de Educación, por la que se regula la evaluación del alumnado de los ciclos formativos de Formación Profesional del sistema educativo en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana establece en su artículo 2 apartado 3 lo siguiente:

*Los aprendizajes del alumnado serán evaluados de forma continua. Para ello, en régimen presencial, será necesaria la **asistencia al menos al 85% de las clases** y actividades previstas en cada módulo. En régimen semipresencial o a distancia será necesaria la asistencia al menos al 85% respecto del porcentaje de presencialidad que esté establecido en los módulos para los que se exija ésta. Dicha circunstancia deberá ser acreditada y certificada por la jefatura de estudios a partir de los partes de faltas de asistencia comunicadas por el profesorado que imparte docencia. El incumplimiento de dicho requisito supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua en el módulo donde no se haya alcanzado la asistencia mínima.*

Anulación de matrícula por inasistencia:

- En el periodo que transcurra desde el inicio del curso escolar hasta la finalización del mes de octubre, cuando un alumno o alumna acumule un número de faltas de asistencia injustificadas, o con justificación improcedente, igual o superior a lo que establece el punto 10.2.2 de este anexo, el director o la directora del centro, a propuesta del tutor o la tutora del grupo, acordará la anulación de matrícula que se haya formalizado. **(Resolución de 6 de julio de 2023).**

*El número de faltas no justificadas, o con justificación improcedente, que determina la anulación de la matrícula prevista en el punto 10.2.2 de este anexo será el que equivalga al **15 % de las horas de formación en el centro educativo que correspondan al total de los módulos en que el alumno se encuentre matriculado.** (Resolución de 6 de julio de 2023).*

- Si se llega al límite del 15 % de faltas o a los diez días lectivos de inasistencia continuada sin justificar o con justificación improcedente, el director o la directora del centro comunicará al alumno o alumna, o a sus representantes legales, la anulación de la matrícula por inasistencia, con el trámite de audiencia previa a la persona interesada en el plazo de dos días hábiles.

7.3. Instrumentos de Evaluación.

Para llevar a cabo la evaluación de la manera más completa posible, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

- Pruebas objetivas de desarrollo y/o test.
- Trabajos y actividades desarrollados durante el curso.
- Presentación correcta de los ejercicios propuestos por el profesor en clase.

7.4. Sistema de calificación y recuperación.

Criterios de calificación.

La forma de calificar el aprovechamiento del curso y los objetivos mínimos sería la siguiente:

La calificación del módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

Para obtener las calificaciones se ponderará de la siguiente manera:

Sistema de calificación: De un total de 10 UD.

- **1ª EVAL.: UD. 1 a UD. 3**
- **2ª EVAL.: UD. 4 a UD. 7**
- **3ª EVAL.: UD. 7 a UD. 10**
- En cada trimestre se realizará un examen por UD. (nota mínima 3 puntos), puntuados de 0 a 10, de estos exámenes se extraerá la **media ponderada** y su valor será el **50%** de la nota. (5 puntos.)
- Trabajos y actividades individuales y grupales realizadas durante la evaluación: **30%**. (Se realizarán exámenes de libretas que computarán junto al trabajo diario, individual o en grupo, y la participación y elaboración de documentos y dossiers en clase). Si un alumno no asiste a clase será el responsable de preguntar por el trabajo de aula realizado ese día, y comprometerse a entregarlas posteriormente. (3 puntos)
- La actitud (trabajar, atender, no molestar, uso indebido de equipos informáticos y móviles, amonestaciones, asistencia, retrasos, ...) se valora en un 20% (2 puntos)

La nota de cada evaluación individual será redondeada por exceso a partir de 0,50, tomándose para la nota final del módulo la nota real con 2 decimales.

La nota final del módulo será la **media aritmética** de las calificaciones de las 3 evaluaciones siempre que hayan conseguido **3 puntos** como mínimo, **teniendo en cuenta la evolución del alumno/a durante el curso.**

En la evaluación final la nota será redondeada por exceso a partir de 0,50; siempre que sea superior a 5 puntos.

Sistema de recuperación.

No se realizarán recuperaciones parciales, de las pruebas objetivas realizadas a lo largo de la evaluación.

Aquellos alumnos que no superen el módulo en la Evaluación Ordinaria tendrán una Convocatoria Extraordinaria con la materia suspensa.

Otros aspectos.

El alumno/a que NO se presente a un examen o actividad puntuable de aula, podrá repetirlo en el periodo de esa evaluación siempre que sea por motivos familiares graves, enfermedad del alumno/a CON JUSTIFICANTE MÉDICO, o tener que realizar actos administrativos precisos ese día (En la medida de lo posible si sabe la fecha con antelación la debe comunicar).

Si la ausencia el día del examen no está debidamente justificada la nota de la prueba será de 0 puntos.

Con respecto a los teléfonos móviles, al inicio de cada clase los/as alumnos/as deberán depositar su móvil en una caja o dejar en la mochila en silencio. Podrán recoger el móvil al finalizar la clase. Se tendrá en cuenta el cumplimiento de esta norma en la valoración actitudinal en el aula.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES:

El departamento ha presentado para su aprobación en PGA las actividades complementarias y extraescolares previstas para el curso 2025/26.

7.5. Obtención del Graduado en Educación Secundaria.

Según **Ley Orgánica 3/2020 (LOMLOE), de 29 de diciembre**, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en su artículo único, apartado 22, correspondiente a la modificación art. 30 LOE, en su apdo. 4 indica:

La superación de la totalidad de los ámbitos incluidos en un ciclo de grado básico conducirá a la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. Para favorecer la justificación en el ámbito laboral de las competencias profesionales adquiridas, el alumnado al que se refiere este apartado recibirá asimismo el título de Técnico Básico en la especialidad correspondiente.

8. ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECÍFICAS

Raúl Solbes i Monzó aporta la siguiente orientación en su libro Programaciones Didácticas para FP: “Frente a la visión que asocia el concepto de diversidad a los colectivos de alumnos con peculiaridades extremas (discapacitados o altas capacidades intelectuales), en Formación Profesional es muy probable encontrar grupos educativos con una variabilidad notablemente marcada (diversas edades, diversos niveles educativos, varios niveles iniciales), a la que se ha de ofrecer una atención educativa de calidad a lo largo de todo el periodo escolar.

La atención a la diversidad debe entenderse como el conjunto de acciones educativas que en un sentido amplio intentan prevenir y dar respuesta a las necesidades del alumnado.

Tal y como ocurre con las orientaciones metodológicas, los criterios básicos para atender a la diversidad del aula deben estar marcados a nivel de centro, por lo tanto, deben aparecer en el PEC y el Proyecto Curricular.

En la Programación didáctica deben plasmarse las orientaciones generales para atender a la diversidad de la Formación Profesional, las cuales estarán en línea con las orientaciones básicas marcadas a nivel de centro.

Si en un curso lectivo concreto aparece un alumno o grupo de alumnos con necesidades muy específicas y concretas, los cuales quedan fuera de las orientaciones iniciales indicadas en la Programación Didáctica, habrá que analizar con detenimiento y con personal experto el caso concreto.

Por otro lado, **el Decreto 135/2014, de 8 de agosto**, del Consell, por el que se regula los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana. Hace mención en su artículo 19 a la **atención a la diversidad** estableciendo lo siguiente:

- 1. De conformidad con lo establecido en el artículo 71 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación se aseguran los recursos necesarios para que el alumnado que requiera una atención educativa diferente a la ordinaria por presentar necesidades educativas especiales pueda alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades.*
- 2. Para dar respuesta educativa adecuada para el alumnado con necesidades educativas especiales en Formación Profesional, se estará a lo dispuesto en la **Orden de 14 de marzo de 2005**, de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, por la que se regula la atención al alumnado con necesidades educativas especiales escolarizado en centros que imparten educación secundaria (DOGV 14.04.2005). **Derogada y sustituida por la Orden 20/2019, vigente a partir del 1 de septiembre de 2019 que regula el Decreto 104/2018 de equidad e inclusión.***
- 3. Se podrán hacer adaptaciones curriculares destinadas a la adquisición de competencias lingüísticas para aquellas personas que presenten dificultades*

de expresión, tanto en su programación como en su evaluación. En ningún caso, dichas adaptaciones supondrán una reducción ni eliminación del nivel y cantidad de los resultados de aprendizaje establecidos en el título de Formación Profesional Básica.

Los alumnos con necesidades educativas especiales se beneficiarán de un tratamiento individualizado a través de las siguientes adaptaciones curriculares:

- Cambios metodológicos.
- Prioridad en algunos objetivos y contenidos.
- Modificaciones en el tiempo de consecución de los objetivos.
- Adecuaciones en los criterios de evaluación en función de sus dificultades específicas.

El objetivo último ha de ser proporcionar a cada alumno la respuesta que necesita en función de sus necesidades y también de sus límites, tratando siempre que esa respuesta se aleje lo menos posible de las que son comunes a todos los alumnos.

9. ELEMENTOS TRANSVERSALES

El Real Decreto 127/2014 de 28 de febrero, indica en su artículo 11: Competencias y contenidos de carácter transversal, lo siguiente:

*1. Todos los ciclos formativos de Formación Profesional Básica incluirán de forma transversal en el conjunto de módulos profesionales del ciclo los aspectos relativos al trabajo en equipo, a la **prevención de riesgos laborales**, al **emprendimiento**, a la **actividad empresarial** y a la **orientación laboral** de los alumnos y las alumnas, que tendrán como referente para su concreción las materias de la educación básica y las exigencias del perfil profesional del título y las de la realidad productiva.*

*2. Además, se incluirán aspectos relativos a las competencias y los conocimientos relacionados con el **respeto al medio ambiente** y, de acuerdo con las recomendaciones de los organismos internacionales y lo establecido en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, con la **promoción de la actividad física y la dieta saludable**, acorde con la actividad que se desarrolle.*

*3. Asimismo, tendrán un tratamiento transversal las competencias relacionadas con la **comprensión lectora**, la **expresión oral y escrita**, la*

comunicación audiovisual, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Cívica y Constitucional.

El decreto 135/2014, de 8 de agosto, del Consell, por el que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana, en su Artículo 18, punto 3, establece que:

En las programaciones didácticas de cada uno de los módulos profesionales que forman parte de los ciclos de Formación Profesional Básica, así como en la programación anual de la acción tutorial se incorporarán de manera expresa las competencias y contenidos de carácter transversal señalados en el artículo 11 del Real Decreto 127/2014 de 28 de febrero.

Para el tratamiento de estos temas transversales se anexa el esquema siguiente:

Actividades a realizar:

Fomento del Trabajo en equipo.

- Trabajos en grupo en clase.
- Dinámicas de grupo, trabajando la comunicación.
- Plantear diferentes situaciones para que se resuelvan en grupo. Puesta en común de los diferentes grupos.

Prevención de Riesgos Laborales.

- Informar sobre los riesgos laborales derivados del uso de equipos informáticos.
- Actividad de Salud postural ante el terminal informático.

Ética profesional.

- Destacar en todas las unidades la importancia de la calidad y eficiencia del trabajo desarrollado.
- Destacar en todas las unidades la importancia de realizar personalmente el trabajo y no copiarlo.

Emprendimiento.

- Búsqueda de información en internet.
- Visualización de vídeos.
- Visualizar la película La red social.
- Conferencias de emprendedores.

Actividad empresarial.

- Utilización de documentación de casos reales de empresas.

Medio ambiente.

- Búsqueda de información en internet sobre el consumo responsable.
- Búsqueda de información en internet sobre la Regla de las tres “R”.
- Presentación con Power Point o Prezi sobre el reciclaje de consumibles.
- Actividades extraescolares relacionadas con el medio ambiente.
(*Aprendiendo paso a paso*)

Promoción de la actividad física.

- Actividades extraescolares relacionadas con la actividad física.
(*Aprendiendo paso a paso*).

Promoción de la dieta saludable.

- Búsqueda en internet de artículos relacionados con las dietas saludables.
- Actividades extraescolares relacionadas con la promoción de la dieta saludable. (*Aprendiendo paso a paso*).

Comprensión lectora.

- Lectura y comentarios de artículos de prensa relacionados con temas del módulo.
- Trabajos de investigación sobre determinados temas para la consolidación de los contenidos del módulo.
- Consulta de las novedades en ayudas empresariales en páginas web de la Generalitat, de los Ayuntamientos, Cámara de comercio.

Expresión oral y escrita.

- Realización de trabajos escritos para su posterior exposición en clase
- Penalización en las calificaciones por faltas de ortografía.

Comunicación Audiovisual.

- Visionado de diferentes vídeos didácticos, tutoriales apropiados a cada unidad.

Igualdad.

- Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación.
Ejemplos claros de igualdad.

Violencia de género.

- Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación.
Atención al tono y comunicación no verbal.

Igualdad de trato y no discriminación.

- Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación. Atención al tono y comunicación no verbal. (poner ejemplos claros de igualdad y no discriminación).
- Visualizar la película Intocable.

10. EVALUACIÓN EN LA PRÁCTICA DOCENTE E INDICADORES DE ÉXITO

Es necesario evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje, es decir, la evaluación de la práctica docente. La selección de contenidos, la adecuación de actividades y su temporalización y secuenciación, los recursos utilizados, el ambiente de clase, la motivación de los alumnos, etc. Será por lo tanto un proceso de evaluación continua de la práctica docente, en el que el profesor, como investigador en el aula, estará receptivo a las motivaciones y requerimientos del alumnado.

Para ello será necesario tener en cuenta:

Indicadores de logro.

Permitirán reflexionar sobre la actuación con los alumnos/as y sobre los aspectos que se han recogido en la programación.

Algunos indicadores logro pueden ser:

- La planificación ha sido adecuada.
 - Número y duración de las actividades.
 - Interés para los/as alumnos/as.
 - Significatividad para el proceso de aprendizaje.
 - Porcentaje de unidades didácticas impartidas sobre programadas.
 - Porcentaje de alumnado aprobado sobre evaluados
 - La temporalización realizada se ha ajustado a la programada.
 - Los objetivos programados han sido adecuados.
 - Los objetivos programados se han alcanzado.
- Propuestas de aprendizaje colaborativo.
- Motivación y participación de los/as alumnos/as
- Utilización de las TIC.
- Atención a la diversidad.
- Inclusión de actividades transversales

Instrumentos de recogida de datos.

En función de los aspectos a valorar y los datos a obtener se podrán utilizar:

- Hojas de registro para aspectos cuantificables. Rúbrica de autoevaluación de aspectos concretos.
- Diario de aula para recoger situaciones ocurridas en clase.
- Cuestionarios o encuestas para cumplimentar por los/as alumnos/as.

Medidas de mejora.

La evaluación siempre ha de ser un instrumento de mejora. Los datos obtenidos deben ser útiles para identificar áreas de mejora que permitan introducir cambios en la Programación didáctica para adaptarla mejor a las necesidades de los/as alumnos/as.

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

MÓDULO PROFESIONAL:

APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA

C.F.G.B.

I.E.S. MARÍA MOLINER

CURSO ESCOLAR 2025-26

DATOS IDENTIFICATIVOS:

FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN.

TÍTULO: TÉCNICO PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.

MÓDULO FORMATIVO: NIVEL 1 FORMACIÓN PROFESIONAL GRADO BÁSICO.

CURSO: 2º

CÓDIGO: 3002

DURACIÓN HORAS: 233

PROFESOR: BERNARDO MARTÍNEZ GIMÉNEZ

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Justificación.
- 1.2. Referencias legislativas.
- 1.3. Contextualización.

2. OBJETIVOS

- 2.1. Objetivos generales del ciclo.
- 2.2. Objetivos específicos del módulo.

3. COMPETENCIAS

- 3.1. Competencia general del título.
- 3.2. Competencias profesionales, personales y sociales del título.
- 3.3. Relación del módulo profesional con las competencias profesionales, personales y sociales del título.
- 3.4. Cualificaciones profesionales y unidades de competencia.

4. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

- 4.1. Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.
- 4.2. Relación de resultados de aprendizaje a desarrollar a FE
- 4.3. Proceso de evaluación.
- 4.4. Instrumentos de evaluación.
- 4.5. Sistema de calificación y recuperación.

5. CONTENIDOS

6. UNIDADES DIDÁCTICAS

- 6.1. Organización de las unidades.
- 6.2. Distribución temporal.

7. METODOLOGIA

- 7.1. Orientaciones pedagógicas.
- 7.2. Actividades y estrategias de enseñanza-aprendizaje.
- 7.3. Recursos didácticos y organizativos.

8. MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO.

9. ELEMENTOS TRANSVERSALES.

10. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE E INDICADORES DE ÉXITO.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación.

La programación didáctica (en adelante PD) planifica el proceso de enseñanza-aprendizaje para un determinado grupo de alumnos/as de un módulo formativo. Se fundamenta en el proyecto curricular de ciclo, en el Real Decreto de enseñanzas mínimas del Título y el decreto por el que se establece el currículo de cada ciclo formativo o título profesional básico, teniendo en cuenta la realidad del grupo de alumnos/as que van a participar en el proceso.

Está compuesta por un conjunto de unidades didácticas ordenadas y secuenciadas, concretando los contenidos y la organización de estas, actividades de enseñanza-aprendizaje, asignación de tiempos y criterios de evaluación para cada una de las unidades didácticas.

Programar supone, por tanto, un intento organizado de estructurar la práctica de la enseñanza de un modo adecuado, flexible, concreto y realista, esto es, especificando el plan de enseñanza que vamos a poner en práctica en un contexto determinado: el aula. Teniendo, entre otras, las siguientes finalidades:

- Facilitar la práctica docente.
- Asegurar la coherencia entre las intenciones educativas del profesorado y la puesta en práctica en el aula.
- Servir como instrumento de planificación, desarrollo y evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Ofrecer el marco de referencia más próximo para organizar las medidas de atención a la diversidad del alumnado.
- Proporcionar elementos de análisis para la evaluación del proyecto educativo, de las concreciones de los currículos y de la propia práctica docente.

1.2. Referencias legislativas.

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.

La normativa curricular en la Comunitat Valenciana viene establecida por el **Decreto 117/2025, de 5 de agosto**, del Consell, por el que establecen los currículos de los ciclos formativos de Grado Básico de Formación Profesional, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

La legislación que afecta a esta programación se puede dividir en:

Legislación Nacional	Real Decreto 659/2023 , de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. Modificado por el RD 658/2024.
	Ley Orgánica 3/2022 , de 31 de marzo, Ordenación e Integración de la FP.
	Real Decreto 498/2024 , de 21 de mayo, 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.
	Real Decreto 278/2023 , de 11 de abril, por el que se establece el calendario de implantación del Sistema de Formación Profesional establecido por la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
	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 y se fijan sus currículos básicos. Anexo I
	Real Decreto 1179/2008 , de 11 de Julio, relación entre cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Referente europeo: CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).
	Real Decreto 914/2024, de 17 de septiembre , se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de diversas familias profesionales (Anexos VI y VII)

Legislación Autonómica	Decreto 135/2014 , de 8 de agosto, del Consell, por el que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana. Modificado por el Decreto 36/2020.
	Decreto 117/2025, de 5 de agosto , del Consell, por el que establecen los currículos de los ciclos formativos de Grado Básico de Formación Profesional, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
	RESOLUCIÓN de 17 de julio de 2025 , de la Secretaría Autonómica de Educación, por la que se dictan instrucciones sobre ordenación académica y de organización de los centros que impartan los grados D y E de Formación Profesional durante el curso 2025-2026 en la Comunidad Valenciana.
	ORDEN 8/2025 , de 22 de abril, de la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo, por la que se regula la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje en ciclos formativos y cursos de especialización derivados de la Ley orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
	Decreto 104/2018 de 27 de julio del Consell, por el que se desarrollan los principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano. (ANNE)

1.3. Contextualización.

La presente programación se llevará a cabo en el IES María Moliner, que ya no cuenta con acciones de la Formación Profesional Básica cofinanciadas por el Fondo Social Europeo para el curso 2025-26.

La PD de este módulo está dirigida al grupo de 2º CFGB, cuenta con 11 alumnos/as con edades comprendidas entre 16 y 18 años.

- 8 alumnos/as provienen de cursar 1CFGB del propio centro, con éxito.
- 1 alumna repite curso completo LOE, proviene de otra CCAA.
- 2 alumnos LOE con el módulo de FCT pendiente únicamente.

El título y el módulo quedan identificados por los siguientes elementos:

Título	Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos
Nivel 1	Formación Grado Básico
Duración	2.000 horas
Familia Profesional	Administración y Gestión
Referente europeo	CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)
Módulo Profesional	Aplicaciones Básicas de Ofimática (ABO)
Código	3002
Duración anual	233 horas (7 horas semanales)
Curso	2º

✓ Acceso al ciclo formativo:

Podrá acceder el alumnado que cumpla **simultáneamente** los siguientes requisitos:

- **Tener cumplidos 15 años, o cumplirlos durante el año natural en curso**, y no superar los 17 años en el momento del acceso ni durante el año natural en curso.
- Haber cursado 3º ESO o excepcionalmente haber cursado 2º ESO.
- Haber sido propuesto por el equipo docente a los padres o tutores legales para la incorporación a un ciclo de Formación Profesional Básica (**Consejo Orientador**)

Según la modificación del artículo 30.1 de la LOE 2/2006, los ciclos formativos de grado básico irán dirigidos preferentemente a quienes presenten mayores posibilidades de aprendizaje y de alcanzar las competencias de educación secundaria obligatoria en un entorno vinculado al mundo profesional, velando por evitar la segregación del alumnado por razones socioeconómicas o de otra naturaleza, con el objetivo de prepararlos para la continuación de su formación.

✓ Obtención de títulos:

Según el **Real Decreto 659/2023, de 18 de julio**, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional, en su **artículo 137.5** dice:

“Los títulos de Técnico Básico, Técnico, Técnico Superior, Especialista y Máster de Formación Profesional son, además, títulos del sistema educativo no universitario, regulados por el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Los estudiantes que superen un ciclo formativo de grado básico obtendrán, además del título de Técnico Básico, el título de graduado en Educación Secundaria Obligatoria.”

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivos generales del ciclo.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- 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.
- ñ) 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.
- o) 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.
- p) 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.
- q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas
- r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

- 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.

2.2. Objetivos específicos del módulo:

Los **objetivos generales** del ciclo de este título son 26, ordenados alfabéticamente, (de la **a**) a la **y**)), tal y como aparecen en el punto anterior y enumera la legislación en el **anexo I del RD127/2014**, de los cuales 2 están asociadas directamente al módulo de ABO (**b**, **c**), y 7 relacionadas de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales (s, t, u, v, w, x, y).

3. COMPETENCIAS

3.1. Competencia general del título.

“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.”

3.2. Competencias profesionales, personales y sociales del título.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

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.
- ñ) 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.
- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- 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.
- w) 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.

3.3. Relación del módulo profesional con las competencias profesionales, personales y sociales del título.

La formación del módulo se relaciona con las competencias profesionales, personales y sociales **b)** y **c)** del título. Además, se relaciona las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales.

3.4. Cualificaciones profesionales y unidades de competencia.

Cualificaciones profesionales completas del título:

- Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales **ADG305_1 (Real Decreto 914/2024, anexo VI)**, que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC0969_1: Realizar operaciones auxiliares administrativas.
 - UC0970_1: Realizar operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa.
 - UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo.
- Operaciones auxiliares de grabación y tratamiento de datos y documentos **ADG306_1 (Real Decreto 914/2024, anexo VII)**, que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - 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.

➤ Cualificaciones profesionales incompletas del título:

Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

- UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.
- UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

Este módulo está asociado a la Unidad de Competencia UC0974_1.

Toda esta información se ha actualizado y equiparado con el Catálogo Nacional de Estándares de Competencia Profesional (CNECP) a través del RD 69/2025.

4. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

Mediante la evaluación se pretende valorar lo que acontece en el aula y el porqué, analizando las desviaciones que se produzcan entre lo planificado y la práctica docente. La evaluación se realizará teniendo en cuenta lo dispuesto en la normativa vigente.

4.1. Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.

El **anexo I del R.D.127/2014** establece los **RR.AA. con sus correspondientes criterios de evaluación**, los cuales sirven como punto de referencia para evaluar si se consiguen los RR.AA. del módulo.

El **Decreto 117/2025** de 5 de agosto, especifica las novedades y modificaciones del currículo y en sus anexos las concreciones curriculares para el diseño de las programaciones didácticas y procesos de evaluación del alumnado.

RA1. Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.
- b) Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.
- c) Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local.
- d) Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet.
- e) Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos ("la nube").
- f) Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.
- g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.

RA2. Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.
- c) Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico.
- d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras
- e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.
- f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.
- g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

RA3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.**Criterios de evaluación:**

- a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.
- b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.
- c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.
- d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.
- e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.
- f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.

RA4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.
- c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.
- d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.
- e) Se han diseñado plantillas de presentaciones.
- f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.

4.2. Relación de resultados de aprendizaje a desarrollar a FE

Durante el periodo de Formación en Empresa, los alumnos desarrollarán el RA2 y 3.

4.3. Proceso de Evaluación.

De forma concreta para los Ciclos formativos de Formación Profesional Básica, en la **Orden 8/2025**, de 22 de abril, se establece que:

- El procedimiento de evaluación de los resultados de aprendizaje permitirá conocer el grado de competencias adquiridas por el alumnado tanto en el centro como durante la formación en empresa u organismo equiparado, consolidado con el Proyecto Intermodular, y de acuerdo con los criterios de evaluación de cada uno de los módulos profesionales.
- Esta evaluación tiene carácter continuo e integrador según los módulos profesionales o sus resultados de aprendizaje (en adelante «RA»), mediante métodos e instrumentos que garanticen la objetividad y validez de esta.
- El equipo educativo realizará el proceso de evaluación por competencias teniendo como referentes los RA, los criterios de evaluación y las

competencias profesionales y para la empleabilidad establecidas en cada currículo.

- La valoración de la adquisición de los RA durante la formación en empresa u organismo equiparado corresponderá al tutor/a de la empresa u organismo equiparado, en términos de «superado» y «no superado». La calificación de dichos RA corresponderá al docente.
- Para la superación de un ciclo formativo se requiere la evaluación positiva de todos los módulos profesionales.
- La evaluación tendrá un carácter continuo, formativo e integrador durante todo el proceso de enseñanza del alumnado. Además, será flexible en tiempo y recursos adaptándose a los diferentes ritmos de aprendizaje y características del alumnado.
- Además aparecen las finalidades y características de la evaluación, calificación de los módulos y nota final del ciclo.
- La calificación de los módulos profesionales estará en función de la consecución de los RA y será numérica, entre 1 y 10, sin decimales. No obstante, los ámbitos de Comunicación y Ciencias Sociales y de Ciencias Aplicadas de los ciclos de grado básico se calificarán de manera no numérica, conforme a la disposición adicional séptima del Real decreto 498/2024.
- Siendo que los ámbitos de los ciclos de grado básico se califican con expresión no numérica, estos ciclos no tendrán una nota final de ciclo. En los procedimientos de concurrencia competitiva en los que se precise de una nota, se aplicará la traslación numérica que cada procedimiento establezca.

Sesiones de Evaluación.

Con respecto a las sesiones de evaluación, la **Orden 8/2025**, de 22 de abril, en su art. 12 establece lo siguiente:

- 1. El tutor del grupo presidirá las sesiones de evaluación, en las que estará presente el equipo educativo del grupo y un miembro del equipo directivo y, en aquellos casos que sea necesario en atención a sus competencias, el tutor o tutora de la empresa u organismo equiparado y un miembro del departamento de orientación profesional.*
- 2. Cada miembro del equipo educativo es responsable de evaluar sus módulos profesionales atendiendo a las programaciones didácticas y criterios de evaluación, y teniendo siempre en cuenta la valoración realizada por el tutor de empresa u organismo equiparado.*
- 3. El objetivo de estas sesiones es la de contrastar las informaciones proporcionadas por el equipo educativo y valorar el progreso del alumnado en la obtención las competencias profesionales y para la empleabilidad expresados en RA y CE.*

4. En estas sesiones de carácter colegiado, se tomarán decisiones que afectan tanto al proceso de evaluación individual como de carácter grupal.

5. El alumno/a representante del grupo podrá solicitar al tutor/a del grupo trasladar temas de interés colectivo a la sesión de evaluación. Para ello, lo tratará con anterioridad a la sesión de evaluación con el tutor/a del grupo.

6. El tutor o tutora del grupo redactará un acta en la que se hará constar los acuerdos tomados y las decisiones que se hayan adoptado.

7. Evaluación inicial

Se realizará antes de finalizar el segundo mes lectivo del curso académico para:

- Conocer las características, competencias y la formación del alumnado.
- Analizar el proceso de aprendizaje del alumnado y del grupo
- Adaptar las programaciones didácticas.
- Presentar la información sobre posibles particularidades del alumnado que el departamento de orientación haya recopilado hasta el momento. En ningún caso esta evaluación comportará calificación de módulos profesionales o RA.

8. Evaluaciones parciales Se celebrarán como mínimo dos evaluaciones parciales, una al término del primer trimestre y otra al término del segundo trimestre, para:

- Evaluar el progreso del alumnado en la consecución de los RA y las competencias profesionales y para la empleabilidad.
- Emitir calificaciones parciales numéricas de los módulos profesionales o de los RA, que serán tenidas en cuenta en la calificación final del módulo respectivo, conforme a los criterios que establezca la programación docente.
- Analizar la progresión de cada estudiante y del grupo.
- Atender los posibles informes e indicaciones del departamento de orientación.

9. Evaluación ordinaria

Se realizará al finalizar las actividades lectivas del curso académico, para:

- Asignar la calificación final a cada uno de los módulos cursados o RA en caso de trabajar por metodologías activas de aprendizaje.
- Adoptar de manera colegiada las decisiones de promoción a que haya lugar.
- Realizar las propuestas de titulación del alumnado, o certificación en su caso.
- Proponer la presentación a la convocatoria extraordinaria del alumnado que no haya superado algún módulo profesional o resultado de aprendizaje, y que sea susceptible de superarlo en dicha convocatoria; y en todo caso, al alumnado que no haya podido realizar la formación en empresa por edad u otras circunstancias justificadas. En dicha propuesta, han de reflejarse exclusivamente los RA que no se han superado.

10. Evaluación extraordinaria

Se realiza con posterioridad a una evaluación ordinaria del mismo carácter.

Se puede realizar en el curso académico posterior.

Pérdida de evaluación continua:

La **Orden 8/2025**, de 22 de abril, en su art. 7 establece lo siguiente:

1. *El aprendizaje del alumnado será evaluado de forma continua.*
2. *Para garantizar la evaluación continua, es condición necesaria la asistencia a las actividades de formación en régimen presencial y, en régimen semipresencial, la asistencia a las tutorías colectivas, la realización de las actividades de autoaprendizaje, el acceso regular al aula virtual y la participación en los foros.*
3. ***Se perderá el derecho a la evaluación continua en un módulo profesional al superar el 15% de inasistencia a las actividades de formación.***
4. *Cada miembro del equipo educativo pondrá en conocimiento del tutor/a del grupo la posibilidad de pérdida de la evaluación continua de su módulo profesional de quien alcance el 10% de inasistencia.*
5. *Superado el porcentaje de inasistencia establecido, el centro educativo notificará al alumno/a y/o tutor/a legal de manera fehaciente la pérdida motivada de la evaluación continua, así como las medidas y consecuencias que conlleve.*
Esta comunicación se entenderá realizada si se comunica a través de Itaca - Web Familia.

Anulación y pérdida de matrícula por inasistencia:

La **Orden 8/2025**, de 22 de abril, en su art. 8 establece lo siguiente:

1. *La condición necesaria que mantiene vigente la matrícula y la ocupación de una plaza educativa es la asistencia a las actividades de formación en régimen presencial y, en régimen semipresencial, la asistencia a las tutorías colectivas, la realización de las actividades de autoaprendizaje, el acceso regular al aula virtual y la participación en los foros.*
2. *La anulación y la pérdida de matrícula implican la pérdida de plaza escolar del curso y de todos los módulos en que se esté matriculado. Para continuar los estudios posteriormente, hay que concurrir de nuevo al proceso de admisión.*
3. *La anulación de matrícula a instancias de la persona interesada computará en el cálculo de matrículas consumidas, salvo que solicite:*
 - *Antes del mes de enero del año académico en curso.*
 - *Antes de iniciar el tercer trimestre del curso académico por cualquiera de los motivos justificados de renuncia a convocatoria*
4. ***La pérdida de matrícula tendrá lugar siempre que se alcance el 15% de horas de inasistencia por faltas injustificadas en el curso matriculado o por no asistir durante 10 días lectivos consecutivos. Ello implica el correspondiente cómputo de número de matrículas consumidas.***

Este criterio **se aplicará sobre la totalidad de horas del curso matriculado en régimen presencial**, o del módulo profesional en caso de oferta modular o régimen no presencial.

Como base para calcular el número total de horas de formación, se excluyen los módulos profesionales pendientes de cursos anteriores y los módulos que hayan sido objeto de convalidación o renuncia a convocatoria.

5. En el cómputo de faltas de asistencia que dan lugar a la pérdida de matrícula, no se tendrán en cuenta las faltas justificadas por:

- Ausencias derivadas de enfermedad o accidente del alumnado.
- Atención a familiares de primer grado de consanguinidad.
- Otras circunstancias individualizadas de fuerza mayor de centros que valore la Dirección del centro, debidamente justificadas y acordadas que formen parte de las normas de organización y funcionamiento.

El equipo educativo, asesorado por el equipo de orientación, propondrá flexibilizaciones de estos criterios con el objetivo de que el alumnado pueda lograr total o parcialmente los objetivos y estándares de competencia del ciclo formativo, para su inserción laboral.

6. El centro educativo advertirá y notificará de manera fehaciente:

- La posibilidad de pérdida de matrícula a quien llegue al 5% de inasistencia u 8 días lectivos consecutivos sin justificar.
- La pérdida motivada de la matrícula superado el porcentaje de inasistencia por faltas injustificadas o días lectivos consecutivos.

Esta comunicación se entenderá realizada si se comunica a través de Itaca, Web Familia o por cualquiera de los medios establecidos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

4.4. Instrumentos de Evaluación.

Para llevar a cabo la evaluación de la manera más completa posible, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

- Pruebas objetivas de desarrollo y/o test.
- Trabajos y actividades desarrollados durante el curso.
- Valoración de R.A. superados en la FE.
- Observación de la actitud, participación del alumnado y asistencia a clase.

4.5. Sistema de calificación y recuperación.

Criterios de calificación.

La forma de calificar el aprovechamiento del curso y los objetivos mínimos sería la siguiente:

La calificación del módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

Para obtener las calificaciones se ponderará de la siguiente manera:

1. En cada trimestre se realizarán diferentes exámenes por RA (nota mínima 3 puntos), puntuados de 0 a 10, de estos exámenes se extraerá la **media ponderada** y su valor será el **50%** de la nota. (Máximo 5 ptos.)
2. Trabajos y actividades individuales y grupales realizadas durante la evaluación: su valor será el **30%** de la nota. (Máximo 3 ptos.).
Será necesaria la entrega de al menos el 80% de las actividades correctamente realizadas para que esta calificación pueda promediar. Si un alumno no asiste a clase será el responsable de preguntar por las prácticas realizadas ese día, y comprometerse a entregarlas posteriormente.
3. La actitud (trabajar, atender, no molestar, uso indebido de equipos informáticos y móviles, amonestaciones, asistencia, retrasos, ...). podrán influir en la nota como máximo en **2 puntos**.
4. En la calificación de las prácticas de clase o trabajos en general, así como en los exámenes teóricos y prácticos, se valorará la expresión escrita del alumnado, de manera que los errores ortográficos, gramaticales o de expresión, podrán influir en la nota como máximo en **1 punto**.

La nota de cada evaluación individual será redondeada por exceso a partir de 0,50, tomándose para la nota final del módulo la nota real con 2 decimales.

La nota final del módulo será la **media aritmética** de las calificaciones de las 2 evaluaciones, siempre que hayan conseguido **3 puntos** como mínimo en cada una de ellas. La nota final será redondeada por exceso a partir de 0,50, teniendo en cuenta la evolución del alumno/a durante el curso.

Sistema de recuperación.

No se realizarán recuperaciones parciales, de las pruebas objetivas realizadas a lo largo de la evaluación.

Los/as alumnos/as con evaluaciones pendientes las recuperarán antes de Evaluación Final Ordinaria, examinándose sólo de las unidades pendientes.

Aquellos alumnos que no superen el módulo en la Evaluación Ordinaria tendrán una Convocatoria Extraordinaria con toda la materia impartida en el módulo.

Convocatoria de PENDIENTES

Para los alumnos/as que tengan el módulo pendiente se les convocará con la antelación suficiente para poder realizar la recuperación del módulo.

Se les diseñará un programa de recuperación de forma diferenciada donde figurarán las actividades que deben realizar y la fecha máxima de entrega.

Otros aspectos.

El alumno/a que NO se presente a un examen o actividad puntuable de aula, podrá repetirlo en el periodo de esa evaluación siempre que sea por motivos familiares

graves, enfermedad del alumno/a CON JUSTIFICANTE MÉDICO, o tener que realizar actos administrativos precisos ese día (En la medida de lo posible si sabe la fecha con antelación la debe comunicar).

Si la ausencia el día del examen no está debidamente justificada la nota de la prueba será de 0 puntos.

5. CONTENIDOS

El **RD 127/2014**, de 28 de febrero, del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica, se aprueban catorce títulos profesionales básicos y se fijan sus currículos básicos. Además el **Decreto 117/2025**, art.3.5. indica que los contenidos se regirán según lo dispuesto en el art. 12.4 del **RD 659/2023**.

Los contenidos establecidos para el módulo programado son los siguientes:

1. Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN:

- Redes informáticas.
- Búsqueda activa en redes informáticas.
- Servicios de alojamiento compartido de información en Internet.
- Páginas institucionales.

2. Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico:

- Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- Envío y recepción de mensajes por correo.
- Inclusión de documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico.
- Clasificación de contactos y listas de distribución. Convocatorias y avisos.
- Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información
- Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

3. Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo:

- Tipos de datos. Referencias a celdas. Rangos. Hojas. Libros.
- Utilización de fórmulas y funciones.
- Creación y modificación de gráficos.
- Elaboración de distintos tipos de documentos.
- Utilización de formularios sencillos.
- Creación de listas, filtrado, protección, ordenación de datos y otros elementos básicos de bases de datos mediante hoja de cálculo.

4. Elaboración de presentaciones:

- Identificación de opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- Diseño y edición de diapositivas. Tipos de vistas.
- Formateo de diapositivas, textos y objetos.
- Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
- Aplicación de sonido y vídeo.
- Utilización de plantillas y asistentes.
- Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.

6. UNIDADES DIDÁCTICAS

6.1. Organización de las unidades. (Secuenciación)

1. Unidad 1. Trabajo en un entorno de red.

- 1.1. Tipos de redes
- 1.2. La intranet
- 1.3. Internet
 - 1.3.1. Con qué se busca información.
 - 1.3.2. Qué servicios ofrece
 - 1.3.3. Cómo buscar información en la red
 - 1.3.4. ¿Es fiable la información que hay en internet?
- 1.4. Alojamiento compartido en Internet
- 1.5. Trabajo en la nube
 - 1.5.1. Google Drive
 - 1.5.2. One Drive
- 1.6. Páginas web institucionales

2. Unidad 2. Hojas de cálculo.

- 2.1. Conocer el área de trabajo
- 2.2. Introducir datos
- 2.3. Guardar los archivos
- 2.4. Trabajar con las celdas
 - 2.4.1. Selección de celdas
 - 2.4.2. Copiar, mover o borrar
 - 2.4.3. Insertar celdas, filas o columnas
 - 2.4.4. Eliminar filas o columnas
 - 2.4.5. Modificar el alto de filas o el ancho de columnas
- 2.5. Cambiar formato de las celdas

- 2.6. Crear gráficos
- 2.7. Insertar funciones
- 2.8. Ordenar y filtrar datos
- 2.9. Aplicar formato condicional a las celdas
- 2.10. Configurar página para imprimir
- 2.11. Consolidar y cotejar datos
- 2.12. Proteger hojas

3. Unidad 3. Elaboración de presentaciones.

- 3.1. Conocer el área de trabajo
- 3.2. Guardar los archivos
- 3.3. Introducir texto
- 3.4. Insertar imágenes e ilustraciones
- 3.5. Insertar sonido y vídeo
- 3.6. Efectos de animación y transición
 - 3.6.1. Animación de elementos
 - 3.6.2. Transición entre diapositivas
- 3.7. Configuración de la presentación
- 3.8. Vistas
- 3.9. Plantillas
- 3.10. Conexión del cañón de vídeo

4. Unidad 4. Correo electrónico.

- 4.1. Tipos de cuentas de correo electrónico.
- 4.2. Gestión de correos con Gmail
 - 4.2.1. Conocer el área de trabajo
 - 4.2.2. Configurar cuenta de correo electrónico
 - 4.2.3. Enviar un mensaje
 - 4.2.4. Recibir un mensaje
 - 4.2.5. Archivo de correos
 - 4.2.6. Etiquetar mensajes
- 4.3. Agenda electrónica con Google
 - 4.3.1. Contactos
 - 4.3.2. Calendario
- 4.4. Medidas de seguridad y confidencialidad con el correo electrónico

6.2. Distribución temporal.

Distribución temporal de las unidades didácticas: 7h/semana (233h/ curso)

A modo de referencia, a continuación, se propone la temporalización de las 4 unidades didácticas en las que está desglosado el módulo, atendiendo a las horas lectivas reales del curso 2025-26 (22 semanas aprox.) con un **total de 156 horas** hasta 27/02/2026, fecha de finalización de las clases lectivas reales, teniendo en cuenta el calendario escolar del centro, incluidos los festivos del CEM.

El resto de las horas hasta completar las 233h. anuales que establece el **Decreto 117/2025** se realizarán de forma dualizada en la Formación en empresa (FE) a través de los RRAA 2 y 3 (Hojas de cálculo y correo electrónico), con lo cual se completarán los criterios de evaluación asignados a cada RA.

Unidades Didácticas	Evaluación	Horas unidad
U.D.1. Trabajo en un entorno de red.	1ª	23
U.D.2. Hojas de cálculo.	1ª	50
U.D.3. Elaboración de presentaciones.	1ª/2ª	10/46
U.D.4. Correo electrónico.	2ª	23
Recuperaciones y Examen Final Ordinario	Final Ordin.	4
Aplicaciones Básicas de Ofimática	Total Horas	156

EVALUACIÓN	FECHAS	HORAS	UNIDADES
Primera	08 sept.-01 dic.	83 horas	Unidad 1+Unidad 2+Unidad 3
Segunda	02 dic-27 feb.	73 horas	Unidad 3+Unidad 4

Para la **organización y secuenciación** de las unidades didácticas he tenido en cuenta los siguientes aspectos:

Agrupar los contenidos con sentido propio y con una temporalización adecuada.
Empezar con unidades con estructuras más sencillas e ir desarrollando los contenidos desde lo más general a lo más específico.
Centrar los aprendizajes en el desarrollo de destrezas y habilidades ya que son las que fundamentan los R.A. del título.
Las actividades propuestas deben ser flexibles ya que en los ciclos formativos tenemos alumnos con distintos niveles académicos y/o profesionales.
Desarrollar situaciones que simulen el mundo laboral, realizándolas en empresas externas a través de la FE.

7. METODOLOGÍA

7.1. Orientaciones pedagógicas.

La característica relevante de la FP es su **carácter práctico**, orientado al alumno hacia la **adquisición de competencias**, hacia el saber hacer. La metodología que utilizaré a lo largo del curso pretende atender la necesidad de **motivar** a los alumnos, partiendo de los intereses que les mueven (que no son muchos) y adaptándola a la actualidad para que puedan despertar sus inquietudes, utilizando diversidad de metodologías, recursos y contextos, fomentando el trabajo grupal e intentando transmitir entusiasmo a los alumnos. Dicha metodología será **dinámica**, fomentando la participación de los alumnos en mis clases y **flexible**, adaptándola al contexto situacional tanto de los alumnos como del centro docente e impulsando el **aprendizaje cooperativo** entre ellos.

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de tramitar información en línea y la elaboración de documentos informáticos mediante hojas de cálculo y aplicaciones de presentaciones.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La tramitación y búsqueda de información a través de redes informáticas.
- La utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la elaboración de documentos.

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de “aprender-haciendo”, a través del diseño de actividades que proporcionen al alumnado un conocimiento real de su ámbito profesional.

7.2. Actividades y estrategias de enseñanza-aprendizaje.

A través de la metodología seguida en el módulo se pretende conseguir que los/as alumnos/as sean los protagonistas y artífices de su propio aprendizaje, intentando que adquieran procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo y que además les permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.

A su vez se tratará de ofrecer una visión integradora y basada en la interdisciplinariedad, donde los contenidos se presentan con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del módulo y entre los de éste con los de otros módulos.

Las nuevas exigencias sociales y laborales demandan capacidad creativa, comunicación verbal y escrita, espíritu crítico y capacidad de trabajo en equipo, por ello los métodos que utilizo para el módulo de ABO se adaptan a las nuevas demandas del entorno y fomentan estas nuevas habilidades.

Para ello se utilizarán diversas metodologías y técnicas de trabajo que se exponen a continuación:

- Al comienzo de cada evaluación, se mostrará a los/as alumnos/as una planificación detallada de los contenidos que van a estudiar y se les explicará cuáles van a ser los instrumentos de evaluación y los criterios de calificación que se van a seguir. Los alumnos disponen de esta información en la programación didáctica, y podrán acceder a parte de ella (contenidos, evaluación y criterios de calificación) en todo momento a través de la plataforma digital Aules en la que se compartirá información. No obstante, al principio de cada evaluación se volverá a ofrecer la información adaptada a los contenidos que se trabajarán durante ese periodo.

- Al comienzo de cada bloque temático, se realizará una valoración previa de los conocimientos que poseen los/as alumnos/as sobre la materia que se va a impartir.

- Posteriormente se introducirá a los/as alumnos/as en la materia explicándoles la utilidad que dichos contenidos les van a aportar a nivel profesional. A medida que se trabajen los contenidos, se planteará la aplicación real que estos tienen en la empresa.

- Se utilizarán técnicas expositivas a través de medios audiovisuales y trabajando en la pizarra, para explicarles los conceptos clave de cada una de las unidades didácticas.

- Se desarrollarán técnicas de trabajo individual, que pretenden facilitar la asimilación y acomodación de los contenidos mediante la realización de diversas actividades prácticas elaboradas por el profesor. Algunas de estas actividades estarán relacionadas con los contenidos de otros módulos de modo que los/as estudiantes puedan apreciar la clara interrelación del módulo con el resto de formación impartida en el ciclo.

- También se desarrollarán técnicas de trabajo en grupo para propiciar el debate y la participación, el intercambio de opiniones y la toma de decisiones, a través de exposiciones ante el grupo-clase y la presentación de trabajos de investigación.

- Se utilizarán técnicas de aprendizaje a través del juego mediante una plataforma digital con la que se podrán organizar concursos de preguntas y respuestas por equipos, de modo que los alumnos/as puedan consolidar los contenidos de las unidades didácticas.

- Por otra parte, la realidad laboral va cambiando y este cambio es más evidente en lo relacionado con las aplicaciones informáticas utilizadas en las empresas, por lo que los/as estudiantes han de disponer de herramientas para buscar información y datos actualizados y han de tener una actitud positiva hacia las novedades que, indudablemente, irán encontrando en su vida laboral. Este módulo incluye formación relacionada con la utilización de tecnologías de la información y comunicación, fundamentales en la actualidad.

Además de la metodología planteada en los puntos precedentes, me gustaría esbozar unas directrices de **cómo voy a secuenciar las sesiones basadas en los principios metodológicos** expuestos anteriormente:

✓ Al inicio de cada sesión se realizará un breve repaso de la clase anterior, mediante preguntas al alumnado, y se presentarán los contenidos a tratar en ese día.
✓ Al final de cada sesión se hará un resumen de los puntos clave vistos en ese día.
✓ Las clases constarán, en general, de un tiempo dedicado a explicaciones (máximo 20 minutos) y un tiempo dedicado a trabajo de los alumnos, ya sea en grupo o individualmente, dependiendo de las prácticas propuestas para cada unidad didáctica. Comúnmente, al principio de las unidades didácticas las explicaciones serán más largas y, hacia el final, se dará un mayor peso a la práctica.
✓ Se tratará de que los aprendizajes sean significativos, presentando los contenidos junto con sus aplicaciones y estableciendo relaciones entre ellos.
✓ Los aprendizajes serán contextualizados, de modo que los problemas estén, dentro de lo posible, enmarcados en situaciones reales, con un grado de dificultad creciente.
✓ Se tomarán medidas para crear un clima de aula basado en la cooperación, el respeto y el asertividad, tanto entre los alumnos como entre éstos y el docente.
✓ La reflexión, el pensamiento crítico, la investigación y la curiosidad, junto con la aplicación del conocimiento, se priorizarán frente a los aprendizajes basados en la memorización, a través del uso de las TIC.

- | |
|---|
| ✓ La evaluación será considerada como una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, más allá de la calificación. |
| ✓ Trataré de fomentar en todo momento el autoaprendizaje y el trabajo en equipo de los alumnos. Un planteamiento deductivo permitirá que, con el desarrollo de las diferentes prácticas y actividades, el alumno aprenda y consolide métodos de trabajo y establezca los procesos y procedimientos más adecuados. |
| ✓ Valoración, interés y relevancia del contenido expuesto, corrección ortográfica y utilización de un archivador/ cuaderno por alumno para recopilar todo lo realizado con entrega al final de cada evaluación. |
| ✓ El uso de nuevas tecnologías (internet y otras herramientas informáticas) será esencial durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. |

7.3. Recursos didácticos y organizativos.

La legislación regula, principalmente, los requisitos mínimos que deben reunir los espacios formativos y sus equipamientos, concretamente en el **RD 127/2014 (anexo I)** y son los siguientes:

- ✓ Aula polivalente de 60 m² (30 alumnos) o 40 m² (20 alumnos), con ordenadores instalados en red, cañón de proyección e internet, medios audiovisuales y software de aplicación.
- ✓ Taller administrativo de 100 m² (30 alumnos) o 75 m² (20 alumnos), con mesas de oficina con puestos de trabajo informatizados, impresora, programas informáticos de aplicación, equipos de encuadernación básica, equipo de reprografía (fotocopiadora, scanner), centralita telefónica o teléfono multifunciones, archivo convencional y material de oficina.

En concreto en mi centro, el ciclo tiene asignadas un aula polivalente (aula de informática de 2FPB). Los recursos efectivos dependen de las dotaciones pedidas y asignadas por la Conselleria de Educación y de la disponibilidad en el centro. Los recursos previstos en esta programación son de varios tipos: **personales** (internos y externos), **materiales** (espacios y equipamientos del centro), **TIC** y **didácticos**.

- **Personales:** colaboran conmigo en el desarrollo de mi PD, agentes internos del centro como: el equipo docente de mi grupo, el jefe de departamento, el equipo directivo, otros departamentos, el personal de administración y servicios (PAS) y el AMPA y agentes externos como: las familias, Ayuntamiento de Sagunto, el CEFIRE de Sagunto (centro de formación) y las empresas donde los alumnos pueden realizar las FCT o FE.

- **Materiales:**

El módulo (7 h/semana) se impartirá en un aula polivalente de 40 m², en la cual existen 10 puestos con **ordenadores**, suficientes para que cada alumno trabaje en un ordenador. Están conectados en red y con conexión a internet. También existe otro ordenador para el profesor, conectado a una pizarra digital.

Los ordenadores tienen instalados **programas informáticos** que se utilizarán a lo largo del curso.

- Fotocopias de actividades con diferentes ejercicios y actividades, para completar, reforzar y ampliar.
- Plataforma Aules y carpeta compartida (OneDrive).
- Correo electrónico gva como forma complementaria de comunicación entre alumnos y profesores, y para envío de actividades en caso necesario.

- **TIC:** Esta programación emplea como recurso fundamental las TICs. Una de las manifestaciones de su uso es el empleo del correo electrónico corporativo gva como medio de interrelación con profesores y alumnos.

Los ordenadores tienen instalados programas informáticos que se recogen en esta programación: Paquete Microsoft365 y Libre Office, además de otros muy útiles del sistema operativo Lliurex (Epothes, Klavaro, ...).

Utilizaré la plataforma **Aules**, ubicada en la web del centro, para ir colgando los materiales de aula de cada una de las unidades didácticas, actividades, novedades, enlaces con videos y páginas web relacionados con el módulo, fechas de examen y resultados de estos, y un sinfín de recursos a disposición de los alumnos con el objetivo de favorecer la atención a la diversidad y el aprendizaje autónomo del alumno. Igualmente, el alumno me enviará algunas actividades y trabajos para su corrección y calificación, sin necesidad de papel, aunque utilizarán cuaderno y fichas en papel, ya que considero que es necesario debido a su nivel lingüístico y ortográfico.

También será de uso diario la aplicación **ITACA**, para anotar las faltas de asistencia, comportamientos, comunicaciones con las familias. Además, pondremos las calificaciones en cada evaluación y podremos extraer informes de faltas de asistencia con diferentes criterios.



- **Didácticos**

- ✓ Índice y mapa conceptual al inicio de cada U.D.
- ✓ Apuntes y presentaciones PowerPoint con los puntos o contenidos más importantes de las unidades didácticas.
- ✓ Archivos con extensión .odt, .docx o .pdf, con información necesaria como punto de partida para algunos ejercicios y prácticas realizados por el profesor.
- ✓ Dossier de ejercicios prácticos de cada U.D. elaborado por el profesor.

- ✓ Además, como guía del módulo, paralelamente a las explicaciones, el libro “Aplicaciones Básicas de Ofimática” de Editorial Editex 2023 o 2021.
- ✓ Archivador individual o cuaderno de cada alumno para los apuntes de clase y actividades realizadas en el aula, con fecha y número de página, para su revisión y calificación antes de realizar el examen cada UD.
- ✓ A lo largo del curso se irán entregando, a través de Aules, enlaces de Internet interesantes para la comprensión y ampliación de las distintas U.D., así como distinta bibliografía específica y documentos propios de utilización para cada área de referencia.



ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES:

Estas actividades son obligatorias y evaluables, siempre y cuando no supongan desembolso a cargo del alumnado. Se programan las siguientes actividades en la PGA. También se realizarán actividades para la empleabilidad propuestas por el dpto. de orientación y el nuestro.

CURS I GRUP	DESCRIPCIÓ	TRIMEST.	MES Fecha aprox.	NRE. DE DIES
1FPB 2FPB	“Aprenent pas a pas” Biblioteca municipal y triángulo umbral área de la dona, promoción económica)	1	Octubre L-27/10/25	1
1FPB 2FPB	“Aprenent pas a pas” Horno Alto (AHM), Puerto marítimo y Nuevo Pantalán.	1	Noviembre M-11/11/25	1
1FPB 2FPB	“Aprenent pas a pas” Recorrido circular márgenes del Palancia	1	Diciembre X-03/12/25	1
1FPB 2FPB	Excursión a Valencia: Pista hielo de patinaje.	2	Diciembre J-18/12/25	1
1FPB 2FPB	“Aprenent pas a pas” Visita Castillo y Teatro Romano Sagunto	2	Enero V-23/01/26	1
1FPB 2FPB	Carnet Manipulador de Alimentos	2	Febrero	1
1FPB 2FPB	“Aprenent pas a pas” Visita Grau Vell y Centro Educación Ambiental (CEACV)	2	Febrero L-09/02/26	1
1FPB	FERIA FP (Casal Jove o IES)	3	Marzo/ Abril	1
1FPB	Aprenent pas a pas” Ruta de la Cadenas (Segart-Garbí)	3	Abril M-21/04/26	1
1FPB	Aprenent pas a pas” Ruta Santo Espíritu- Pico del Águila	3	Mayo X-20/05/26	1

8. MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO

Estas medidas serán variadas dependiendo del tipo de alumno/a:

- **Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.**
- **Alumnado que requieran actuaciones para la compensación de desigualdades.**
- **Alumnado con necesidades educativas específicas.**

Dado la excepcionalidad de los grupos de Formación Profesional de Grado Básico y atendiendo a la **orden 20/2019**, de 30 de abril, donde plantea algunas medidas que en general aplicaré y por tanto quedarán reflejadas en la consecución de la programación de aula.

Para un tratamiento de la diversidad se realizará de diferentes formas:

- La mejor estrategia para la inclusión del alumnado con necesidades educativas específicas o con determinados problemas de aprendizaje, es la implicación y motivación en las mismas tareas que al resto del grupo, con distintos problemas de apoyo y exigencia.
- El tratamiento debe ofrecer la posibilidad de retomar un contenido no asimilado en un momento posterior de trabajo, con lo cual evitamos la paralización del proceso de aprendizaje del alumnado, con ejercicios repetitivos que suelen incidir negativamente en el nivel de motivación.
- Las actividades propuestas, permitirán atender a las demandas de carácter más profundo por parte de los alumnos y las alumnas con niveles de partida más avanzados o con un interés mayor sobre el tema estudiado.
- Las actividades prácticas son todas susceptibles de trabajarse desde distintos niveles, ofreciendo en cada ocasión una posibilidad de desarrollo en función del nivel de partida.
- Por último, la formación de grupos para la realización de las actividades prácticas fomentará las relaciones sociales entre el alumnado y la formación o asentamiento de una mayor cultura social y cívica.

Actuaciones que puedo tener en el aula respecto a la inclusión de nivel I, II, III favoreciendo la inclusión hacia el grupo:

1. Planificar actividades para determinar cuáles son sus conocimientos previos.
2. Presentar secuencias de actividades variadas con intenciones educativas semejantes.
3. Priorizar procesos frente a resultados.
4. Crear en el aula un clima de respeto, tolerancia y valoración mutua.

5. Favorecer la integración de este alumno/a en el grupo-aula a través de actividades donde desarrolle un papel reconocido por el grupo y mejore su nivel de autoestima.

6. Respetar los ritmos y ambientes de trabajo. Adaptar las actividades a sus circunstancias, adaptándolas a ritmos y tiempos individuales, contemplando diversas actividades que permitan lograr los mismos objetivos.

Actuaciones que puedo tener en el aula respecto a la inclusión de nivel III y IV de alumnado en el caso que se detectasen necesidades específicas de aprendizaje:

1. Colaborar con el departamento de orientación en la posible detección precoz de las necesidades educativas, aunque por la edad de estos alumnos/as es muy probable que hayan sido detectadas en anteriores niveles educativos.

2. Trabajar en coordinación con el departamento de orientación en la orientación profesional efectiva de estos alumnos/as.

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

Alumnos con necesidades educativas especiales:

✓ **Personas con un elevado índice de absentismo:**

- Comunicación continuada y fluida con la familia a través de la tutora.
- Motivar respecto a la posibilidad de terminar de manera exitosa el ciclo.
- Incidir sobre la posibilidad de efectuar la Formación en Centros de Trabajo.
- Potenciar la participación en clase.
- Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad, y con ello el aprendizaje.

✓ **Personas con diversidad funcional visual:**

- Ampliación de los materiales impresos.
- Proporcionar 15 minutos más para el desarrollo de las pruebas objetivas.

Personas con carencia de base:

- Proporcionar una atención más individualizada a la hora de exposición de contenidos y de plantear las instrucciones para ejecutar actividades o desarrollar trabajos.
- Reformulación de planteamientos de actividades.
- Ampliación de 15 minutos para el desarrollo de pruebas objetivas.

A un alumno con adaptaciones se le exigirá el cumplimiento de los contenidos mínimos de cada materia fijados por ley.

9. ELEMENTOS TRANSVERSALES

La necesidad de incluir los contenidos para educar en valores en la enseñanza radica en la demanda que hace la sociedad para forjar personalidades autónomas y críticas, capaces de respetar la opinión de los otros y defender sus derechos. Igualmente, esta necesidad aparece recogida en la LO 3/2022, y por esta razón los elementos transversales tienen que impregnar toda la práctica educativa y estar presentes en las diferentes áreas curriculares, por lo cual tendrán que ser tratados en el desarrollo de la programación como una cosa consustancial a los contenidos de esta.

Con ellos, no se pretende incorporar nuevos contenidos que sobrecarguen el programa de la materia, sino que se desarrollarán de manera implícita dentro de los contenidos y objetivos propios de esta programación.

Para el tratamiento de estos temas transversales se anexa el esquema siguiente:

➤ Educación moral y cívica.
Respeto a sus compañeros y sus diversas opiniones, y utiliza el diálogo como manera de resolver sus diferencias.
Coopera con sus compañeros en la realización de trabajos en equipo, y resuelve las situaciones de conflicto que se puedan dar durante este tipo de actividades.
Cuida el mobiliario y las instalaciones del instituto, manteniendo limpia y en orden su zona de trabajo.
Aprecia la existencia de códigos éticos en las empresas, la honestidad en la hora de cumplir con las obligaciones fiscales, y el compromiso con el entorno
➤ Educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos.
Valora las empresas que adoptan políticas de igualdad salarial y laboral para hombres y mujeres.
Utiliza un lenguaje no sexista y trabaja en grupos mixtos evitando actitudes de indiferencia o desprecio hacia chicos o chicas
➤ Educación medioambiental
Utiliza materiales reciclados, apaga el ordenador y las luces al salir de clase, y hace uso de los contenedores de reciclaje existentes en el aula y en las instalaciones del centro.
➤ Uso de las TIC
Utiliza aplicaciones específicas de gestión de recursos humanos así como aplicaciones que la Administración Pública pone a disposición de los profesionales.
Crea, almacena, organiza, procesa, compila y comunica la información de manera organizada con ayuda de procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos y presentaciones con diapositivas.

➤ Prevención de riesgos laborales

Toma conciencia de los riesgos que se corren en una oficina al utilizar elementos como la trituradora de documentos o las sillas de ruedas, que no se pueden utilizar como si fueran escaleras.

Mantiene una postura adecuada en la silla de trabajo, y coloca la pantalla del ordenador de forma que no tenga que forzar el cuello inclinando demasiado la cabeza tanto hacia arriba como hacia abajo.

Actividades a realizar:**Fomento del Trabajo en equipo.**

- ✓ Trabajos en grupo en clase.
- ✓ Dinámicas de grupo, trabajando la comunicación.
- ✓ Plantear diferentes situaciones para que se resuelvan en grupo. Puesta en común de los diferentes grupos.

Prevención de Riesgos Laborales.

- ✓ Informar sobre los riesgos laborales derivados del uso de equipos informáticos.
- ✓ Actividad de Salud postural ante el terminal informático.

Ética profesional.

- ✓ Destacar en todas las unidades la importancia de la calidad y eficiencia del trabajo desarrollado.
- ✓ Destacar en todas las unidades la importancia de realizar personalmente el trabajo y no copiarlo.

Medio ambiente.

- ✓ Búsqueda de información en internet sobre el consumo responsable.
- ✓ Búsqueda de información en internet sobre la Regla de las tres "R".
- ✓ Presentación con Power Point o Prezi sobre el reciclaje de consumibles.
- ✓ Actividades extraescolares relacionadas con el medio ambiente. (*Aprendiendo paso a paso*)

Promoción de la actividad física.

- ✓ Actividades extraescolares relacionadas con la actividad física. (*Aprendiendo paso a paso*).

Promoción de la dieta saludable.

- ✓ Búsqueda en internet de artículos relacionados con las dietas saludables.
- ✓ Actividades extraescolares relacionadas con la promoción de la dieta saludable. (*Aprendiendo paso a paso*).

Comprensión lectora.

- ✓ Lectura y comentarios de artículos de prensa relacionados con temas del módulo.
- ✓ Trabajos de investigación sobre determinados temas para la consolidación de los contenidos del módulo.
- ✓ Consulta de las novedades en ayudas empresariales en páginas web de la Generalitat, de los Ayuntamientos, Cámara de comercio.

Igualdad.

- ✓ Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación.
- ✓ Ejemplos claros de igualdad.

Violencia de género.

- ✓ Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación.
- ✓ Atención al tono y comunicación no verbal.

Igualdad de trato y no discriminación.

- ✓ Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación
- ✓ Atención al tono y comunicación no verbal. (poner ejemplos claros de igualdad y no discriminación).
- ✓ Visualizar la película Intocable.

10. EVALUACIÓN EN LA PRÁCTICA DOCENTE E INDICADORES DE ÉXITO

Por parte del profesor se pasará a los alumnos encuestas en cada una de las evaluaciones, que posteriormente se tabularán y comentarán con ellos y se incorporarán al seguimiento o memoria del módulo para una mejora continua del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Así mismo, los alumnos, como partícipes activos de su aprendizaje revisarán, comentarán y opinarán sobre los diferentes aspectos de esta programación y por tanto lo evaluarán y harán propuestas de mejora.

Los indicadores son los recogidos en las memorias de final del curso, y son los siguientes:

1. CONTENIDOS
 - a. Contenidos impartidos
 - b. Porcentaje de contenidos impartidos de la programación didáctica
2. OBJETIVOS ALCANZADOS
3. RESULTADOS ACADÉMICOS
4. DIFICULTADES ENCONTRADAS COMO DOCENTE DENTRO DEL AULA
5. DIFICULTADES ENCONTRADAS Y OBSERVACIONES SOBRE ASISTENCIA, CONTENIDOS, ACTITUD, ETC.
6. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES LLEVADAS A CABO
7. OTROS COMENTARIOS Y PROPUESTA DE MEJORA

Medidas de mejora.

La evaluación siempre ha de ser un instrumento de mejora. Los datos obtenidos deben ser útiles para identificar áreas de mejora que permitan introducir cambios en la Programación didáctica para adaptarla mejor a las necesidades de los/as alumnos/as.

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

MÓDULO PROFESIONAL:

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

F.P.B.

I.E.S. MARÍA MOLINER

CURSO ESCOLAR 2025-26

FAMILIA: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN.

TÍTULO: TÍTULO PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

MÓDULO FORMATIVO: NIVEL 1 FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

CURSO: 1º

CÓDIGO: 3006

DURACIÓN HORAS: 67

PROFESOR: BERNARDO MARTÍNEZ GIMÉNEZ

ÍNDICE**1. INTRODUCCIÓN**

1.1. Justificación.

1.2. Referencias legislativas.

1.3. Contextualización.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivos generales del ciclo.

2.2. Objetivos específicos del módulo.

3. COMPETENCIAS

3.1. Competencia general del título.

3.2. Competencias profesionales, personales y sociales del título.

3.3. Relación del módulo profesional con las competencias profesionales, personales y sociales del título.

3.4. Cualificaciones profesionales y unidades de competencia.

4. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

4.1. Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.

4.2. Relación de resultados de aprendizaje a desarrollar a FE

4.3. Proceso de evaluación.

4.4. Instrumentos de evaluación.

4.5. Sistema de calificación y recuperación.

5. CONTENIDOS**6. UNIDADES DIDÁCTICAS**

6.1. Organización de las unidades.

6.2. Distribución temporal.

7. METODOLOGIA

7.1. Orientaciones pedagógicas.

7.2. Actividades y estrategias de enseñanza-aprendizaje.

7.3. Recursos didácticos y organizativos.

8. MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO.**9. ELEMENTOS TRANSVERSALES.****10. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE E INDICADORES DE ÉXITO.**

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación.

La programación didáctica (en adelante PD) planifica el proceso de enseñanza-aprendizaje para un determinado grupo de alumnos/as de un módulo formativo. Se fundamenta en el proyecto curricular de ciclo, en el Real Decreto de enseñanzas mínimas del Título y el decreto por el que se establece el currículo de cada ciclo formativo o título profesional básico, teniendo en cuenta la realidad del grupo de alumnos/as que van a participar en el proceso.

Está compuesta por un conjunto de unidades didácticas ordenadas y secuenciadas, concretando los contenidos y la organización de estas, actividades de enseñanza-aprendizaje, asignación de tiempos y criterios de evaluación para cada una de las unidades didácticas.

Programar supone, por tanto, un intento organizado de estructurar la práctica de la enseñanza de un modo adecuado, flexible, concreto y realista, esto es, especificando el plan de enseñanza que vamos a poner en práctica en un contexto determinado: el aula. Teniendo, entre otras, las siguientes finalidades:

- Facilitar la práctica docente.
- Asegurar la coherencia entre las intenciones educativas del profesorado y la puesta en práctica en el aula.
- Servir como instrumento de planificación, desarrollo y evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Ofrecer el marco de referencia más próximo para organizar las medidas de atención a la diversidad del alumnado.
- Proporcionar elementos de análisis para la evaluación del proyecto educativo, de las concreciones de los currículos y de la propia práctica docente.

1.2. Referencias legislativas.

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.

La normativa curricular en la Comunitat Valenciana viene establecida por el **Decreto 117/2025, de 5 de agosto**, del Consell, por el que establecen los currículos de los ciclos formativos de Grado Básico de Formación Profesional, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

La legislación que afecta a esta programación se puede dividir en:

Legislación Nacional	Real Decreto 659/2023 , de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. Modificado por el RD 658/2024.
	Ley Orgánica 3/2022 , de 31 de marzo, Ordenación e Integración de la FP.
	Real Decreto 498/2024 , de 21 de mayo, 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.
	Real Decreto 278/2023 , de 11 de abril, por el que se establece el calendario de implantación del Sistema de Formación Profesional establecido por la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
	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 y se fijan sus currículos básicos. Anexo I
	Real Decreto 1179/2008 , de 11 de Julio, relación entre cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Referente europeo: CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).
	Real Decreto 914/2024, de 17 de septiembre , se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de diversas familias profesionales (Anexos VI y VII)

Legislación Autonómica	Decreto 135/2014 , de 8 de agosto, del Consell, por el que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana. Modificado por el Decreto 36/2020.
	Decreto 117/2025, de 5 de agosto , del Consell, por el que establecen los currículos de los ciclos formativos de Grado Básico de Formación Profesional, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
	RESOLUCIÓN de 17 de julio de 2025 , de la Secretaría Autonómica de Educación, por la que se dictan instrucciones sobre ordenación académica y de organización de los centros que impartan los grados D y E de Formación Profesional durante el curso 2025-2026 en la Comunidad Valenciana.
	ORDEN 8/2025 , de 22 de abril, de la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo, por la que se regula la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje en ciclos formativos y cursos de especialización derivados de la Ley orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
	Decreto 104/2018 de 27 de julio del Consell, por el que se desarrollan los principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano. (ANNE)

1.3. Contextualización.

La presente programación se llevará a cabo en el IES María Moliner, que ya no cuenta con acciones de la Formación Profesional Básica cofinanciadas por el Fondo Social Europeo para el curso 2025-26.

La PD de este módulo está dirigida al grupo de 1º CFGB, cuenta con 18 alumnos/as matriculados con edades comprendidas entre los 15 y los 17 años.

- 7 alumnos/as provienen de cursar ESO del propio centro, sin éxito.
- 5 alumnos/as repiten 1CFGB.
- 6 alumnas proceden de otros centros.

Además, existe una lista de espera para acceder al ciclo de 10 alumnos/as.

El título y el módulo quedan identificados por los siguientes elementos:

Título	Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos
Nivel 1	Formación Profesional Grado Básico
Duración	2.000 horas
Familia Profesional	Administración y Gestión
Referente europeo	CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)
Módulo Profesional	Preparación de Pedidos y Venta de Productos (PPVP)
Código	3006
Duración anual	67 horas (2 horas semanales)
Curso	1º

✓ Acceso al ciclo formativo:

Podrá acceder el alumnado que cumpla **simultáneamente** los siguientes requisitos:

- **Tener cumplidos 15 años, o cumplirlos durante el año natural en curso**, y no superar los 17 años en el momento del acceso ni durante el año natural en curso.
- Haber cursado 3º ESO o excepcionalmente haber cursado 2º ESO.
- Haber sido propuesto por el equipo docente a los padres o tutores legales para la incorporación a un ciclo de Formación Profesional Básica (**Consejo Orientador**)

Según la modificación del artículo 30.1 de la LOE 2/2006, los ciclos formativos de grado básico irán dirigidos preferentemente a quienes presenten mayores posibilidades de aprendizaje y de alcanzar las competencias de educación secundaria obligatoria en un entorno vinculado al mundo profesional, velando por evitar la segregación del alumnado por razones socioeconómicas o de otra naturaleza, con el objetivo de prepararlos para la continuación de su formación.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivos generales del ciclo.

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.

ñ) 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.

o) 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.

p) 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.

q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas

r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

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.

2.2. Objetivos específicos del módulo:

Los **objetivos generales** del ciclo de este título son 26, ordenados alfabéticamente, (de la **a**) a la **y**)), tal y como aparecen en el punto anterior y enumera la legislación en el **anexo I del RD127/2014**, de las cuales 3 están asociadas directamente al módulo de PPVP (**g, h, m**), y 7 relacionadas de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales (s, t, u, v, w, x, y).

3. COMPETENCIAS

3.1. Competencia general del título.

“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.”

3.2. Competencias profesionales, personales y sociales del título.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- 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 de este.
- 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.
- ñ) 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.
- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- 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.
- w) 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.

3.3. Relación del módulo profesional con las competencias profesionales, personales y sociales del título.

Las competencias profesionales, personales, sociales y de aprendizaje permanente de este título son 24, ordenadas alfabéticamente, (de la **a**) a la **w**)), como enumera la legislación en el **anexo I del RD127/2014**, de las cuales 2 están asociadas directamente al módulo de PPVP (**g, h**), y 7 relacionadas de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales (p, q, r, s, t, u, v).

3.4. Cualificaciones profesionales y unidades de competencia.

El perfil del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos desarrolla las siguientes **Cualificaciones Profesionales completas** (Real Decreto 914/2024, **anexo VI y VII**):

- ADG305_1: Operaciones auxiliares de servicios administrativos generales.
- ADG306_1: Operaciones de grabación de datos y documentos.

A su vez desarrolla la **Cualificación Profesional incompleta** (RD 1179/2008, **anexo CDXII**):

- **COM412_1: Actividades auxiliares de almacén.**

El módulo profesional de “**Preparación de Pedidos y Venta de Productos**” está vinculado a la anterior Cualificación Profesional y le corresponde la siguiente unidad de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, perteneciente a la familia profesional de Comercio y Marketing (COM):

- **UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.**

Toda esta información se ha actualizado y equiparado con el Catálogo Nacional de Estándares de Competencia Profesional (CNECP) a través del RD 69/2025.

4. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

Mediante la evaluación se pretende valorar lo que acontece en el aula y el porqué, analizando las desviaciones que se produzcan entre lo planificado y la práctica docente. La evaluación se realizará teniendo en cuenta lo dispuesto en la normativa vigente.

4.1. Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.

El **anexo I del R.D.127/2014** establece los **RR.AA. con sus correspondientes criterios de evaluación**, los cuales sirven como punto de referencia para evaluar al alumnado.

El **Decreto 117/2025** de 5 de agosto, especifica las novedades y modificaciones del currículo y en sus anexos las concreciones curriculares para el diseño de las programaciones didácticas y procesos de evaluación del alumnado.

Quedan reflejados en la siguiente tabla:

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
R.A.1. Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas. (UD.1)	a) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística. b) Se han aplicado técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente. c) Se han dado respuesta a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. d) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa. e) Se ha informado al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el período de garantía. f) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.
R.A.2. Conforma pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos. (UD. 2 y 3)	a) Se han aplicado las recomendaciones básicas y de seguridad, higiene y salud en la manipulación, conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando correctamente la simbología relacionada. b) Se ha interpretado la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, <i>packing list</i>, entre otras. c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos. d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos. e) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja. f) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, utilizando los equipos de protección individual relacionados con la manipulación de mercancías/productos. g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
R.A.3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y	a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final). b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen. c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.

etiquetado mediante equipos específicos (UD. 4 y 5)	d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje. e) Se ha manejado con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido. f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.
R.A.4. Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes (UD. 6)	a) Se han descrito las funciones del servicio posventa. b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros). c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. d) 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. e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso. f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

4.2. Relación de resultados de aprendizaje a desarrollar a FE

Durante el periodo de Formación en Empresa, los alumnos NO desarrollarán ningún RA de este módulo.

4.3. Proceso de Evaluación.

De forma concreta para los Ciclos formativos de Formación Profesional Básica, en la **Orden 8/2025**, de 22 de abril, se establece que:

1. El procedimiento de evaluación de los resultados de aprendizaje permitirá conocer el grado de competencias adquiridas por el alumnado tanto en el centro como durante la formación en empresa u organismo equiparado, consolidado con el Proyecto Intermodular, y de acuerdo con los criterios de evaluación de cada uno de los módulos profesionales.
2. Esta evaluación tiene carácter continuo e integrador según los módulos profesionales o sus resultados de aprendizaje (en adelante «RA»), mediante métodos e instrumentos que garanticen la objetividad y validez de esta.

3. El equipo educativo realizará el proceso de evaluación por competencias teniendo como referentes los RA, los criterios de evaluación y las competencias profesionales y para la empleabilidad establecidas en cada currículo.
4. La valoración de la adquisición de los RA durante la formación en empresa u organismo equiparado corresponderá al tutor/a de la empresa u organismo equiparado, en términos de «superado» y «no superado». La calificación de dichos RA corresponderá al docente.
5. Para la superación de un ciclo formativo se requiere la evaluación positiva de todos los módulos profesionales.
6. La evaluación tendrá un carácter continuo, formativo e integrador durante todo el proceso de enseñanza del alumnado. Además, será flexible en tiempo y recursos adaptándose a los diferentes ritmos de aprendizaje y características del alumnado.
7. Además aparecen las finalidades y características de la evaluación, calificación de los módulos y nota final del ciclo.
8. La calificación de los módulos profesionales estará en función de la consecución de los RA y será numérica, entre 1 y 10, sin decimales. No obstante, los ámbitos de Comunicación y Ciencias Sociales y de Ciencias Aplicadas de los ciclos de grado básico se calificarán de manera no numérica, conforme a la disposición adicional séptima del Real decreto 498/2024.
9. Siendo que los ámbitos de los ciclos de grado básico se califican con expresión no numérica, estos ciclos no tendrán una nota final de ciclo. En los procedimientos de concurrencia competitiva en los que se precise de una nota, se aplicará la traslación numérica que cada procedimiento establezca.

Sesiones de Evaluación.

Con respecto a las sesiones de evaluación, la **Orden 8/2025**, de 22 de abril, en su art. 12 establece lo siguiente:

- 1. El tutor del grupo presidirá las sesiones de evaluación, en las que estará presente el equipo educativo del grupo y un miembro del equipo directivo y, en aquellos casos que sea necesario en atención a sus competencias, el tutor o tutora de la empresa u organismo equiparado y un miembro del departamento de orientación profesional.*
- 2. Cada miembro del equipo educativo es responsable de evaluar sus módulos profesionales atendiendo a las programaciones didácticas y criterios de evaluación, y teniendo siempre en cuenta la valoración realizada por el tutor de empresa u organismo equiparado.*

3. El objetivo de estas sesiones es la de contrastar las informaciones proporcionadas por el equipo educativo y valorar el progreso del alumnado en la obtención las competencias profesionales y para la empleabilidad expresados en RA y CE.

4. En estas sesiones de carácter colegiado, se tomarán decisiones que afectan tanto al proceso de evaluación individual como de carácter grupal.

5. El alumno/a representante del grupo podrá solicitar al tutor/a del grupo trasladar temas de interés colectivo a la sesión de evaluación. Para ello, lo tratará con anterioridad a la sesión de evaluación con el tutor/a del grupo.

6. El tutor o tutora del grupo redactará un acta en la que se hará constar los acuerdos tomados y las decisiones que se hayan adoptado.

7. Evaluación inicial

Se realizará antes de finalizar el segundo mes lectivo del curso académico para:

- Conocer las características, competencias y la formación del alumnado.
- Analizar el proceso de aprendizaje del alumnado y del grupo
- Adaptar las programaciones didácticas.
- Presentar la información sobre posibles particularidades del alumnado que el departamento de orientación haya recopilado hasta el momento. En ningún caso esta evaluación comportará calificación de módulos profesionales o RA.

8. Evaluaciones parciales Se celebrarán como mínimo dos evaluaciones parciales, una al término del primer trimestre y otra al término del segundo trimestre, para:

- Evaluar el progreso del alumnado en la consecución de los RA y las competencias profesionales y para la empleabilidad.
- Emitir calificaciones parciales numéricas de los módulos profesionales o de los RA, que serán tenidas en cuenta en la calificación final del módulo respectivo, conforme a los criterios que establezca la programación docente.
- Analizar la progresión de cada estudiante y del grupo.
- Atender los posibles informes e indicaciones del departamento de orientación.

9. Evaluación ordinaria

Se realizará al finalizar las actividades lectivas del curso académico, para:

- Asignar la calificación final a cada uno de los módulos cursados o RA en caso de trabajar por metodologías activas de aprendizaje.
- Adoptar de manera colegiada las decisiones de promoción a que haya lugar.
- Realizar las propuestas de titulación del alumnado, o certificación en su caso.
- Proponer la presentación a la convocatoria extraordinaria del alumnado que no haya superado algún módulo profesional o resultado de aprendizaje, y que sea susceptible de superarlo en dicha convocatoria; y en todo caso, al alumnado que no haya podido realizar la formación en empresa por edad u otras circunstancias justificadas. En dicha propuesta, han de reflejarse exclusivamente los RA que no se han superado.

10. Evaluación extraordinaria

Se realiza con posterioridad a una evaluación ordinaria del mismo carácter.

Se puede realizar en el curso académico posterior.

Pérdida de evaluación continua:

La **Orden 8/2025**, de 22 de abril, en su art. 7 establece lo siguiente:

1. *El aprendizaje del alumnado será evaluado de forma continua.*
2. *Para garantizar la evaluación continua, es condición necesaria la asistencia a las actividades de formación en régimen presencial y, en régimen semipresencial, la asistencia a las tutorías colectivas, la realización de las actividades de autoaprendizaje, el acceso regular al aula virtual y la participación en los foros.*
3. ***Se perderá el derecho a la evaluación continua en un módulo profesional al superar el 15% de inasistencia a las actividades de formación.***
4. *Cada miembro del equipo educativo pondrá en conocimiento del tutor/a del grupo la posibilidad de pérdida de la evaluación continua de su módulo profesional de quien alcance el 10% de inasistencia.*
5. *Superado el porcentaje de inasistencia establecido, el centro educativo notificará al alumno/a y/o tutor/a legal de manera fehaciente la pérdida motivada de la evaluación continua, así como las medidas y consecuencias que conlleve.*
Esta comunicación se entenderá realizada si se comunica a través de Itaca - Web Familia.

Anulación y pérdida de matrícula por inasistencia:

La **Orden 8/2025**, de 22 de abril, en su art. 8 establece lo siguiente:

1. *La condición necesaria que mantiene vigente la matrícula y la ocupación de una plaza educativa es la asistencia a las actividades de formación en régimen presencial y, en régimen semipresencial, la asistencia a las tutorías colectivas, la realización de las actividades de autoaprendizaje, el acceso regular al aula virtual y la participación en los foros.*
2. *La anulación y la pérdida de matrícula implican la pérdida de plaza escolar del curso y de todos los módulos en que se esté matriculado. Para continuar los estudios posteriormente, hay que concurrir de nuevo al proceso de admisión.*
3. *La anulación de matrícula a instancias de la persona interesada computará en el cálculo de matrículas consumidas, salvo que solicite:*
 - *Antes del mes de enero del año académico en curso.*
 - *Antes de iniciar el tercer trimestre del curso académico por cualquiera de los motivos justificados de renuncia a convocatoria*
4. ***La pérdida de matrícula tendrá lugar siempre que se alcance el 15% de horas de inasistencia por faltas injustificadas en el curso matriculado o por no asistir durante 10 días lectivos consecutivos. Ello implica el correspondiente cómputo de número de matrículas consumidas.***
Este criterio se aplicará sobre la totalidad de horas del curso matriculado en régimen presencial, o del módulo profesional en caso de oferta modular o régimen no presencial.

Como base para calcular el número total de horas de formación, se excluyen los módulos profesionales pendientes de cursos anteriores y los módulos que hayan sido objeto de convalidación o renuncia a convocatoria.

5. En el cómputo de faltas de asistencia que dan lugar a la pérdida de matrícula, no se tendrán en cuenta las faltas justificadas por:

- Ausencias derivadas de enfermedad o accidente del alumnado.*
- Atención a familiares de primer grado de consanguinidad.*
- Otras circunstancias individualizadas de fuerza mayor de centros que valore la Dirección del centro, debidamente justificadas y acordadas que formen parte de las normas de organización y funcionamiento.*

El equipo educativo, asesorado por el equipo de orientación, propondrá flexibilizaciones de estos criterios con el objetivo de que el alumnado pueda lograr total o parcialmente los objetivos y estándares de competencia del ciclo formativo, para su inserción laboral.

6. El centro educativo advertirá y notificará de manera fehaciente:

- La posibilidad de pérdida de matrícula a quien llegue al 5% de inasistencia u 8 días lectivos consecutivos sin justificar.*
- La pérdida motivada de la matrícula superado el porcentaje de inasistencia por faltas injustificadas o días lectivos consecutivos.*

Esta comunicación se entenderá realizada si se comunica a través de Itaca, Web Familia o por cualquiera de los medios establecidos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

4.4. Instrumentos de Evaluación.

Para llevar a cabo la evaluación de la manera más completa posible, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

- Pruebas objetivas de desarrollo y/o test.
- Cuadernos, trabajos y actividades desarrollados durante el curso.
- Observación de la actitud, participación del alumnado y asistencia a clase.

4.5. Sistema de calificación y recuperación.

Criterios de calificación.

La calificación del módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

Para obtener las calificaciones se ponderará de la siguiente manera:

1. De un total anual de 6 UD., se estudiarán 2 por evaluación. En cada trimestre se realizará un examen por UD. (nota mínima 3 puntos), puntuados de 0 a 10. De estos 2 exámenes se extraerá la media aritmética y su valor será el 50% de la nota. **(Máximo 5 ptos.)**
2. Se recogerá los cuadernos de clase el día de cada examen con una valoración máxima de 1 pto. por UD. **(Máximo 2 ptos.)**

3. Actividades en clase (individuales y grupo), actitud (trabajar, atender, no molestar, uso indebido de equipos informáticos y móviles, amonestaciones, asistencia, retrasos, ...). (**Máximo 3 ptos.**)
4. En la calificación de las prácticas de clase o trabajos en general, así como en los exámenes teóricos y prácticos, se valorará la expresión escrita del alumnado, de manera que los errores ortográficos, gramaticales o de expresión, podrán influir en la nota como máximo en **1 punto**.

La nota de cada evaluación individual será redondeada por exceso a partir de 0,50, tomándose para la nota final del módulo la nota real con 2 decimales.

La nota final del módulo será la **media aritmética** de las calificaciones de las 3 evaluaciones, siempre que hayan conseguido **3 puntos** como mínimo en cada una de ellas. La nota final será redondeada por exceso a partir de 0,50, teniendo en cuenta la evolución del alumno/a durante el curso.

Sistema de recuperación.

No se realizarán recuperaciones parciales, de las pruebas objetivas realizadas a lo largo de la evaluación.

Los/as alumnos/as con evaluaciones pendientes las recuperarán antes de Evaluación Final Ordinaria, examinándose sólo de las unidades pendientes.

Aquellos alumnos que no superen el módulo en la Evaluación Ordinaria tendrán una Convocatoria Extraordinaria con toda la materia impartida en el módulo.

Convocatoria de PENDIENTES

Para los alumnos/as que tengan el módulo pendiente se les convocará con la antelación suficiente para poder realizar la recuperación del módulo.

Se les diseñará un programa de recuperación de forma diferenciada donde figurarán las actividades que deben realizar y la fecha máxima de entrega.

Otros aspectos.

El alumno/a que NO se presente a un examen o actividad puntuable de aula, podrá repetirlo en el periodo de esa evaluación siempre que sea por motivos familiares graves, enfermedad del alumno/a CON JUSTIFICANTE MÉDICO, o tener que realizar actos administrativos precisos ese día (En la medida de lo posible si sabe la fecha con antelación la debe comunicar).

Si la ausencia el día del examen no está debidamente justificada la nota de la prueba será de 0 puntos.

Con respecto a los teléfonos móviles, al inicio de cada clase los/as alumnos/as deberán depositar su móvil en una caja o dejar en la mochila en silencio. Podrán recoger el móvil al finalizar la clase. Se tendrá en cuenta el cumplimiento de esta norma en la valoración actitudinal en el aula.

✓ **Obtención de títulos:** Los estudiantes que superen un ciclo formativo de grado básico obtendrán, además del título de Técnico Básico, el título de graduado en Educación Secundaria Obligatoria (RD 659/2023)

5. CONTENIDOS

En el **RD 127/2014, anexo I**, se especifican los contenidos básicos del módulo de **PPVP** estructurados en 4 bloques temáticos correspondientes a los 4 resultados de aprendizaje del módulo. Además el **Decreto 117/2025**, art.3.5. indica que los contenidos se registrarán según lo dispuesto en el art. 12.4 del **RD 659/2023**.

CONTENIDOS MÍNIMOS
➤ 1^{er} Bloque: Asesoramiento en el punto de venta. (R.A.1) ✓ Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos. ✓ Periodos de garantía. ✓ Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución. ✓ Técnicas básicas de venta. ✓ La atención del cliente.
➤ 2º Bloque: Conformación de pedidos de mercancías y productos. (R.A.2) ✓ Tipos de mercancías/productos. Características. ✓ Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos. ✓ Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud. ✓ Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
➤ 3^{er} Bloque: Preparación de pedidos para la expedición. (R.A.3) ✓ Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características. ✓ Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad. ✓ Finalización de pedidos. ✓ Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales. ✓ Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
➤ 4º Bloque: Seguimiento del servicio postventa. (R.A.4) ✓ El servicio posventa. ✓ Entrega de pedidos. ✓ Las reclamaciones ✓ Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones. ✓ Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

6. UNIDADES DIDÁCTICAS

6.1. Organización de las unidades. (Secuenciación)

UNIDAD 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA

OBJETIVOS

- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Reconocer las principales diferencias entre la garantía legal y la garantía comercial.
- Conocerás la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso.
- Reconocer los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución.
- Distinguir las diferencias entre un cambio y una devolución.
- Conocer los diferentes tipos de clientes aplicando distintos criterios clasificación.
- Conocer las diferentes técnicas de venta a emplear, según el tipo de venta y cliente al que se dirija, demostrando amabilidad en el trato.
- Aprender a utilizar las medidas de fidelización del cliente con un buen resultado del trabajo.
- Utilizar correctamente el teléfono en el proceso de atención al cliente.

CONTENIDOS

1. Fases del proceso de atención al cliente
2. La garantía
3. Gestión de devoluciones
4. Documentos relacionados con operaciones de cobro y devolución
5. Técnicas de venta
6. Atención al cliente
7. Reglas para hablar por teléfono
8. Léxico comercial.

UNIDAD 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS**OBJETIVOS**

- Conocer los diferentes tipos de productos y mercancías, así como sus características principales.
- Sabrás orientarte para reducir desplazamientos en un almacén.
- Reconocerás las principales diferencias entre unidad de pedido y carga.
- Describirás los diferentes tipos de características que posee un artículo.
- Aprenderás a reconocer la etapa del ciclo de vida en la que se encuentra un producto en un momento determinado.
- Interpretarás y completarás una picking list correctamente.
- Conocerás cómo colocar los productos en el almacén para mejorar la rapidez del Picking.
- Distinguirás los distintos métodos posibles en la preparación de pedidos.

CONTENIDOS**1. Tipos de mercancías y productos****2. Características de los productos**

2.1. Características técnicas

2.2. Características comerciales

2.3. Características psicológicas

3. Ciclo de vida de los productos

3.1. Como alargar el ciclo de vida de los productos

4. Tipos de pedidos

4.1. Unidad de pedido

4.2. Unidad de carga

5. Métodos de preparación de pedidos

5.1. Fases del *Picking*

5.2. *Picking* manual

5.3. *Picking* semiautomático

5.4. *Picking* automático

UNIDAD 3. MANIPULACIÓN DE PEDIDOS**OBJETIVOS**

- Aplicar las recomendaciones básicas de conservación de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.
- Describir los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- Realizar operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.
- Aplicar las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos

CONTENIDOS**1. La manipulación de mercancías**

- 1.1. Fases en el proceso de manipulación de la mercancía

2. Preparación de la mercancía para el almacenamiento y el transporte

- 2.1. Embalaje para el almacenamiento y el transporte de mercancía
- 2.2. Equipamiento y sistemas de almacenaje
 - 2.2.1. La maquinaria del almacén
- 2.3. Técnicas de medición y pesado
- 2.4. La carga de la mercancía
 - 2.4.1. La conformación del pale
 - 2.4.2. Medios de transporte de mercancías

3. El almacenamiento de las mercancías

- 3.1. El interior del almacén
- 3.2. Los sistemas de almacenamiento

4. El personal al servicio del almacén**5. Normas básicas de prevención de riesgos laborales relacionados con la manipulación de mercancías.**

UNIDAD 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA VENTA (EXPEDICIÓN)**OBJETIVOS**

- Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Describir la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.
- Seleccionar los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.
- Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación siguiendo, por ejemplo, la norma ISO 780:1999, RAL (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) de AECOC, entre otras.

CONTENIDOS**1. Operativa básica en la preparación de pedidos**

- 1.1. Fases y características.
- 1.2. Recomendaciones básicas en la preparación de pedidos

2. Documentación para la preparación de pedidos

- 2.1. Packing list
- 2.2. Albarán o nota de entrega
- 2.3. Factura
- 2.4. Otros: Hoja de carga, hoja de ruta, Carta de porte

3. Simbología básica e interpretación en la presentación de productos y mercancías para su manipulación.**4. Cajas registradoras y TPV.**

UNIDAD 5. PRESENTACIÓN Y EMBALAJE DE PRODUCTOS**OBJETIVOS**

- Conocer las principales funciones del embalaje.
- Saber identificar los diferentes materiales usados para fabricar embalajes y conocerás sus principales ventajas e inconvenientes.
- Interpretar y aplicarás las exigencias legales de identificación y señalización en materia de embalaje.
- Saber seleccionar el embalaje más adecuado en función del lugar de envío y del tipo de producto.
- Realizar un uso eficiente del embalaje aplicando el criterio de las tres R.
- Interpretar y aplicarás la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales en cuanto a la manipulación de cargas.
- Conocer los principales riesgos que pueden darse en la manipulación de cargas para evitarlos.

CONTENIDOS**1. Operativa básica en la preparación de pedidos**

- 1.1. Funciones.
- 1.2. Clasificación.
- 1.3. Requisitos.
- 1.4. Materiales y equipos.
- 1.5. Criterios de selección.
- 1.6. Tendencias.

2. Uso eficiente del embalaje**3. Acondicionamiento de los productos al embalaje****4. Sistemas de embalaje****5. Prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos.**

- 5.1. Riesgos habituales.
- 5.2. Accidentes laborales.
- 5.3. EPI

6. Higiene postural

UNIDAD 6. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA**OBJETIVOS**

- Describir las funciones del servicio de atención al cliente.
- Identificar los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)
- Reconocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Ofrecer 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.
- Suministrar la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso
- Recoger los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.

CONTENIDOS**1. Funciones del servicio AAC****2. El servicio posventa**

2.1. Resolución de incidencias.

2.2. La garantía.

2.3. Fidelización del cliente.

3. Gestión de incidencias

3.1. Sugerencias.

3.2. Quejas.

3.3. Reclamaciones.

3.4. Protocolo y fases.

4. Resolución alternativa de litigios en materia de consumo**5. Normativa aplicable.**

6.2. Distribución temporal.

Distribución temporal de las unidades didácticas: 2h/semana (67h/ curso)

A modo de referencia, a continuación, se propone la temporalización de las 6 unidades didácticas en las que está desglosado el módulo, atendiendo a las horas lectivas reales del curso 2025-26 (34 semanas aprox.) con un **total de 68 horas** hasta 15/06/2026, fecha de finalización de las clases lectivas reales, teniendo en cuenta el calendario escolar del centro, incluidos los festivos del CEM.

Unidades Didácticas	Evaluación	Horas unidad
U.D.1. Asesoramiento en el punto de venta.	1ª	12
U.D.2. Conformación de pedidos de mercancías y productos.	1ª	11
U.D.3. Manipulación de pedidos.	2ª	11
U.D.4. Preparación de pedidos para la venta.	2ª	12
U.D.5. Presentación y embalaje de productos.	3ª	10
U.D.6. Seguimiento del servicio posventa.	3ª	10
Recuperaciones y Examen Final Ordinario	Final Ordin.	2
	Total PPVP	68

Para la **organización y secuenciación** de las unidades didácticas he tenido en cuenta los siguientes aspectos:

Agrupar los contenidos didácticos con sentido propio y con una temporalización adecuada.
Empezar con unidades con estructuras más sencillas e ir desarrollando los contenidos desde lo más general a lo más específico.
Centrar los aprendizajes en el desarrollo de destrezas y habilidades ya que son las que fundamentan los R.A. del título.
Las actividades propuestas deben ser flexibles ya que en los ciclos formativos tenemos alumnos con distintos niveles académicos y/o profesionales.
Desarrollar situaciones que simulen el mundo laboral, incluso realizarlas en empresas externas.

7. METODOLOGÍA

7.1. Orientaciones pedagógicas.

La característica relevante de la FP es su **carácter práctico**, orientado al alumno hacia la **adquisición de competencias**, hacia el saber hacer. La metodología que utilizaré a lo largo del curso pretende atender la necesidad de **motivar** a los alumnos, partiendo de los intereses que les mueven (que no son muchos) y adaptándola a la actualidad para que puedan despertar sus inquietudes, utilizando diversidad de metodologías, recursos y contextos, fomentando el trabajo grupal e intentando transmitir entusiasmo a los alumnos. Dicha metodología será **dinámica**, fomentando la participación de los alumnos en mis clases y **flexible**, adaptándola al contexto situacional tanto de los alumnos como del centro docente e impulsando el **aprendizaje cooperativo** entre ellos.

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.

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de “aprender-haciendo”, a través del diseño de actividades que proporcionen al alumnado un conocimiento real de su ámbito profesional.

7.2. Actividades y estrategias de enseñanza-aprendizaje.

Las nuevas exigencias sociales y laborales demandan capacidad creativa, comunicación verbal y escrita, espíritu crítico y capacidad de trabajo en equipo, por ello los métodos que utilizo para el módulo de PPVP se adaptan a las nuevas demandas del entorno y fomentan estas nuevas habilidades. Así los métodos o estrategias de aprendizaje que utilizo principalmente en mi actividad docente son:

1. Método expositivo o lección magistral. Se centra en la exposición verbal de los contenidos, y se pretende transmitir conocimientos al estudiante, sin embargo, se evitará que sea una clase unidireccional y se intentará favorecer la participación de los alumnos, para que puedan expresar dudas y opiniones. Utilizaré la pizarra o presentaciones y recursos audiovisuales, como videos de Youtube, para motivar al alumnado y hacer la clase más atractiva y motivadora. Su duración nunca será mayor de 20 minutos sin cambiar de metodología, pasando normalmente a actividades de enseñanza-aprendizaje relacionadas con los contenidos expuestos.

2. Resolución de actividades y problemas. Solicitaré a los estudiantes que desarrollen las soluciones adecuadas o correctas, mediante la ejercitación de rutinas, aplicando procedimientos e interpretación de resultados. Se utilizará

como complemento del método expositivo para poner en práctica los conocimientos adquiridos, sobre todo en las primeras fases de cada UD, para ir obteniendo destreza en la materia. La mayoría de los ejercicios se harán en el aula (normalmente no tienen deberes para casa), ya sea en el cuaderno o en exposición oral, y se dedicará tiempo en clase para su corrección y dudas.

3. Estudio de casos. Con este método se busca la adquisición de aprendizajes mediante el análisis de casos reales o simulados. Estos ejemplos tomados de la realidad ensamblan la teoría y la práctica en un proceso reflexivo que se convierte, a su vez, en aprendizaje significativo. Estas actividades, por ser más complejas que las anteriores, se realizarán cuando las unidades didácticas se encuentren bastante avanzadas. Por ejemplo, visitaremos empresas de la población, para aplicar los contenidos teóricos a la práctica real, mediante actividades complementarias. Para las salidas del centro a Rafelbunyol, los alumnos ya tienen autorización previa incluida en el sobre de matrícula al inicio de curso.

4. Aprendizaje cooperativo. Enfoque interactivo de organización del trabajo en el aula, en el cual los alumnos son responsables de su aprendizaje y el de sus compañeros, que además potencia el aprendizaje de los contenidos curriculares y de actitudes, valores y normas, y facilita la integración y la interacción de los alumnos, contribuyendo a una mejor convivencia. Este método prioriza la colaboración frente a la competición. Por ejemplo, en el aula trabajamos el bloque temático 4, de Imagen y recepción empresarial en grupos de 3 ó 4 alumnos.

Las **actividades** son todas aquellas **acciones** que se realizan con la participación del alumnado cuyo objetivo es facilitar el aprendizaje de un determinado contenido. Existen muchos **tipos** diferentes de actividades en función de en qué **momento** de la unidad didáctica o de la sesión se apliquen y de su **finalidad**. En concreto, algunas de las actividades que voy a aplicar en el aula son:

1. De introducción y de conocimientos previos. Están encaminadas a averiguar ideas y conocimientos previos sobre la unidad, además de motivar a los alumnos. Por tanto, se aplicarán al principio de cada unidad, mediante un mapa conceptual inicial o esquema y seguidamente, con preguntas directas, técnicas “brainstorming” (tormenta de ideas) y pequeños debates sobre su aplicación en las empresas.

2. De desarrollo. Su objetivo es trabajar los contenidos tratados, se harán de forma paralela a las explicaciones, a través de ejemplos y casos prácticos resueltos para aclarar los conceptos tratados y facilitar su asimilación. Asimismo, se incluyen numerosas actividades de modo que se ponga en práctica lo aprendido mediante pequeños ejercicios.

3. De consolidación. Se trata de diferentes tipos actividades para asentar los contenidos tratados, por lo que se efectúan al final de la unidad, entre ellas un cuestionario tipo test de 20 preguntas con 4 respuestas posibles y 1 opción correcta, el alumno que conteste bien 15 ó más, no realizará las actividades de refuerzo. También utilizaré unas actividades finales de repaso y consolidación de conocimientos adquiridos.

4. De refuerzo y/o recuperación. La función de estas actividades es evaluar contenidos pendientes de asimilación, así como de repaso antes de realizar las pruebas de evaluación. Las realizarán únicamente los alumnos que no hayan superado las actividades de consolidación.

5. De aplicación. Fichas de trabajo por UD, de mayor complejidad, relacionadas con la práctica real en las empresas, con la utilización de los TIC, como herramienta necesaria. Se realizan después de trabajar la unidad y con la ayuda del docente y del resto de la clase. Estas prácticas representan los Resultados de Aprendizaje que debe alcanzar el alumno al terminar cada U.D.

6. De evaluación. Son las pruebas que se realizan para evaluar a los alumnos, abarcan, por tanto, muchos tipos de actividades en función de los instrumentos de evaluación que se detallan en el apartado correspondiente de las UDD.

7. De ampliación. Son actividades que sirven para brindar a los alumnos la oportunidad de aprender algo más allá de lo que se imparte en clase. Resultan muy útiles para los alumnos sin actividades de refuerzo o recuperación o sin materia pendiente, ya que pueden aprovechar el tiempo y acrecentar sus conocimientos (artículos, webs, blogs), permitiendo al resto de compañeros alcanzar los objetivos mínimos.

Además de la metodología planteada en los puntos precedentes, me gustaría esbozar unas directrices de **cómo voy a secuenciar las sesiones basadas en los principios metodológicos** expuestos anteriormente:

- ✓ Al inicio de cada sesión se realizará un breve repaso de la clase anterior, mediante preguntas al alumnado, y se presentarán los contenidos a tratar en ese día.
- ✓ Al final de cada sesión se hará un resumen de los puntos clave vistos en ese día.
- ✓ Las clases constarán, en general, de un tiempo dedicado a explicaciones (máximo 20 minutos) y un tiempo dedicado a trabajo de los alumnos, ya sea en grupo o individualmente, dependiendo de las prácticas propuestas para cada unidad didáctica. Comúnmente, al principio de las unidades didácticas las explicaciones serán más largas y, hacia el final, se dará un mayor peso a la práctica.

✓ Se tratará de que los aprendizajes sean significativos, presentando los contenidos junto con sus aplicaciones y estableciendo relaciones entre ellos.
✓ Los aprendizajes serán contextualizados, de modo que los problemas estén, dentro de lo posible, enmarcados en situaciones reales, con un grado de dificultad creciente.
✓ Se tomarán medidas para crear un clima de aula basado en la cooperación, el respeto y el asertividad, tanto entre los alumnos como entre éstos y el docente.
✓ La reflexión, el pensamiento crítico, la investigación y la curiosidad, junto con la aplicación del conocimiento, se priorizarán frente a los aprendizajes basados en la memorización, a través del uso de las TIC.
✓ La evaluación será considerada como una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, más allá de la calificación.
✓ Trataré de fomentar en todo momento el autoaprendizaje y el trabajo en equipo de los alumnos. Un planteamiento deductivo permitirá que, con el desarrollo de las diferentes prácticas y actividades, el alumno aprenda y consolide métodos de trabajo y establezca los procesos y procedimientos más adecuados.
✓ Valoración, interés y relevancia del contenido expuesto, corrección ortográfica y utilización de un archivador/ cuaderno por alumno para recopilar todo lo realizado con entrega al final de cada evaluación.
✓ El uso de nuevas tecnologías (internet y otras herramientas informáticas) será esencial durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

7.3. Recursos didácticos y organizativos.

La legislación regula, principalmente, los requisitos mínimos que deben reunir los espacios formativos y sus equipamientos, concretamente en el **RD 127/2014 (anexo I)** son los siguientes:

- ✓ Aula polivalente de 60 m² (30 alumnos) o 40 m² (20 alumnos), con ordenadores instalados en red, cañón de proyección e internet, medios audiovisuales y software de aplicación.
- ✓ Taller administrativo de 100 m² (30 alumnos) o 75 m² (20 alumnos), con mesas de oficina con puestos de trabajo informatizados, impresora, programas informáticos de aplicación, equipos de encuadernación básica, equipo de reprografía (fotocopiadora, scanner), centralita telefónica o teléfono multifunciones, archivo convencional y material de oficina.

En concreto en mi centro, el ciclo tiene asignadas un aula polivalente (aula de informática de 2FPB). Los recursos efectivos dependen de las dotaciones pedidas y asignadas por la Conselleria de Educación y de la disponibilidad en el centro. Los recursos previstos en esta programación son de varios tipos: **personales** (internos y externos), **materiales** (espacios y equipamientos del centro), **TIC** y **didácticos**.

- **Personales:** colaboran conmigo en el desarrollo de mi PD, agentes internos del centro como: el equipo docente de mi grupo, el jefe de departamento, el equipo directivo, otros departamentos, el personal de administración y servicios (PAS) y el AMPA y agentes externos como: las familias, Ayuntamiento de Sagunto, el CEFIRE de Sagunto (centro de formación) y las empresas donde los alumnos pueden realizar las FCT.

- **Materiales:**

El módulo (2 h/semana) se impartirá en un aula polivalente de 40 m², en la cual existen 18 puestos con **ordenadores portátiles**, suficientes para que cada alumno trabaje en un ordenador. Están conectados en red y con conexión a internet. También existe otro ordenador para el profesor, conectado a una pantalla y una pizarra digital. Los ordenadores tienen instalados **programas informáticos** que se utilizarán a lo largo del curso.

- Fotocopias de actividades con diferentes ejercicios y actividades, para completar, reforzar y ampliar.
- Plataforma Aules y carpeta compartida (OneDrive).
- Correo electrónico gva como forma complementaria de comunicación entre alumnos y profesores, y para envío de actividades.

- **TIC:** Esta programación emplea como recurso fundamental las TICs. Una de las manifestaciones de su uso es el empleo del **correo electrónico corporativo** gva, como medio de interrelación con profesores y alumnos.

Los ordenadores tienen instalados programas informáticos que se recogen en esta programación: Paquete Libre Office, además de otros muy útiles del sistema operativo Lliurex (epoptes, Klavaro, ...). Utilizaré la plataforma **Aules**, ubicada en la web del centro, para ir colgando los materiales de aula de cada una de las unidades didácticas, actividades, novedades, enlaces con videos y páginas web relacionados con el módulo, fechas de examen y resultados de estos, y un sinfín de recursos a disposición de los alumnos con el objetivo de favorecer la atención a la diversidad y el aprendizaje autónomo del alumno. Igualmente, el alumno me enviará algunas actividades y trabajos para su corrección y calificación, sin necesidad de papel, aunque utilizarán cuaderno y fichas en papel, ya que considero que es necesario debido a su nivel lingüístico y ortográfico.

También será de uso diario la aplicación ITACA, para anotar las faltas de asistencia, comportamientos, comunicaciones con las familias. Además, pondremos las calificaciones en cada evaluación y podremos extraer informes de faltas de asistencia con diferentes criterios.



- **Didácticos**

- ✓ Índice y mapa conceptual al inicio de cada U.D.
- ✓ Apuntes y presentaciones PowerPoint con los puntos o contenidos más importantes de las unidades didácticas.
- ✓ Archivos de extensión.odt o pdf, con información necesaria como punto de partida para algunos ejercicios y prácticas realizados por el profesor.
- ✓ Dossier de ejercicios prácticos de cada U.D. elaborado por el profesor.
- ✓ Además, como guía del módulo, paralelamente a las explicaciones, el libro “Preparación de Pedidos y Venta de Productos” de Editorial Editex 2022.
- ✓ Archivador individual o cuaderno de cada alumno para los apuntes de clase y actividades realizadas en el aula, con fecha y número de página, para su revisión y calificación antes de realizar el examen cada UD.
- ✓ Apps y videos de Youtube.
- ✓ A lo largo del curso se irán entregando, a través de Aules, enlaces de Internet interesantes para la comprensión y ampliación de las distintas U.D., así como distinta bibliografía específica y documentos propios de utilización para cada área de referencia.



El alumno contará con un **extracto de la programación didáctica**, en la plataforma Aules, que contendrá la secuenciación de las UUDD y un **extracto de los contenidos, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación**, además de los criterios de calificación y fechas de las sesiones de evaluación. Además, un aviso importante referente a la asistencia obligatoria del 85% en todos los módulos para no perder el derecho a la evaluación continua.

La organización de la clase, así como los agrupamientos y la ubicación de los alumnos en el aula, serán **flexibles y variables** en función de la actividad que se realice en cada momento. Los **agrupamientos** son las maneras de **organizar al alumnado** y de acuerdo con las modalidades planteadas son:

- **Individual.** Para permitir la personalización de la enseñanza y la atención a las necesidades de cada uno de ellos, los alumnos deben trabajar individualmente en el aula en muchas ocasiones.
- **Pequeño grupo o equipos de trabajo.** Dado que en el mundo profesional se suele trabajar en equipo, es conveniente que el alumnado aprenda a desenvolverse en ese tipo de situaciones que son, además, el marco ideal para que se produzca un aprendizaje cooperativo. Con el fin de que el aprendizaje cooperativo sea efectivo, los grupos serán formados a criterio del profesor, buscando la heterogeneidad y la diversidad de capacidades entre los miembros.
- **Gran grupo o grupo clase.** En las clases teóricas y prácticas, así como en los talleres, se plantearán actividades para toda la clase, de modo que se favorezca la interacción y participación de todos. A veces, el agrupamiento será en **forma de U**, sobre todo cuando se plantee algún tipo de debate en clase.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES:

Estas actividades son obligatorias y evaluables, siempre y cuando no supongan desembolso a cargo del alumnado. Se programan las siguientes actividades en la PGA. También se realizarán actividades para la empleabilidad propuestas por el dpto. de orientación y el nuestro.

CURS I GRUP	DESCRIPCIÓ	TRIMEST.	MES Fecha aprox.	NRE. DE DIES
1FPB 2FPB	“Aprenent pas a pas” Biblioteca municipal y triángulo umbral área de la dona, promoción	1	Octubre L-27/10/25	1
1FPB 2FPB	“Aprenent pas a pas” Horno Alto (AHM), Puerto marítimo y Nuevo Pantalán.	1	Noviembre M-11/11/25	1
1FPB 2FPB	“Aprenent pas a pas” Recorrido circular márgenes del Palancia	1	Diciembre X-03/12/25	1
1FPB 2FPB	Excursión a Valencia: Pista hielo de patinaje.	2	Diciembre J-18/12/25	1
1FPB 2FPB	“Aprenent pas a pas” Visita Castillo y Teatro Romano Sagunto	2	Enero V-23/01/26	1
1FPB 2FPB	Carnet Manipulador de Alimentos	2	Febrero	1
1FPB 2FPB	“Aprenent pas a pas” Visita Grau Vell y Centro Educación Ambiental (CEACV)	2	Febrero L-09/02/26	1
1FPB	FERIA FP (Casal Jove o IES)	3	Marzo/ Abril	1
1FPB	Aprenent pas a pas” Ruta de la Cadenas (Segart-Garbí)	3	Abril M-21/04/26	1
1FPB	Aprenent pas a pas” Ruta Santo Espiritu- Pico del Águila	3	Mayo X-20/05/26	1

8. MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO

Estas medidas serán variadas dependiendo del tipo de alumno/a:

- **Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.**
- **Alumnado que requieran actuaciones para la compensación de desigualdades.**
- **Alumnado con necesidades educativas específicas.**

Dado la excepcionalidad de los grupos de Formación Profesional de Grado Básico y atendiendo a la **orden 20/2019**, de 30 de abril, donde plantea algunas medidas que en general aplicaré y por tanto quedarán reflejadas en la consecución de la programación de aula.

Para un tratamiento de la diversidad se realizará de diferentes formas:

- La mejor estrategia para la inclusión del alumnado con necesidades educativas específicas o con determinados problemas de aprendizaje, es la implicación y motivación en las mismas tareas que al resto del grupo, con distintos problemas de apoyo y exigencia.
- El tratamiento debe ofrecer la posibilidad de retomar un contenido no asimilado en un momento posterior de trabajo, con lo cual evitamos la paralización del proceso de aprendizaje del alumnado, con ejercicios repetitivos que suelen incidir negativamente en el nivel de motivación.
- Las actividades propuestas, permitirán atender a las demandas de carácter más profundo por parte de los alumnos y las alumnas con niveles de partida más avanzados o con un interés mayor sobre el tema estudiado.
- Las actividades prácticas son todas susceptibles de trabajarse desde distintos niveles, ofreciendo en cada ocasión una posibilidad de desarrollo en función del nivel de partida.
- Por último, la formación de grupos para la realización de las actividades prácticas fomentará las relaciones sociales entre el alumnado y la formación o asentamiento de una mayor cultura social y cívica.

Actuaciones que puedo tener en el aula respecto a la inclusión de nivel I, II, III favoreciendo la inclusión hacia el grupo:

1. Planificar actividades para determinar cuáles son sus conocimientos previos.
2. Presentar secuencias de actividades variadas con intenciones educativas semejantes.
3. Priorizar procesos frente a resultados.
4. Crear en el aula un clima de respeto, tolerancia y valoración mutua.

5. Favorecer la integración de este alumno/a en el grupo-aula a través de actividades donde desarrolle un papel reconocido por el grupo y mejore su nivel de autoestima.

6. Respetar los ritmos y ambientes de trabajo. Adaptar las actividades a sus circunstancias, adaptándolas a ritmos y tiempos individuales, contemplando diversas actividades que permitan lograr los mismos objetivos.

Actuaciones que puedo tener en el aula respecto a la inclusión de nivel III y IV de alumnado en el caso que se detectasen necesidades específicas de aprendizaje:

1. Colaborar con el departamento de orientación en la posible detección precoz de las necesidades educativas, aunque por la edad de estos alumnos/as es muy probable que hayan sido detectadas en anteriores niveles educativos.

2. Trabajar en coordinación con el departamento de orientación en la orientación profesional efectiva de estos alumnos/as.

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

Alumnos con necesidades educativas especiales:

✓ **Personas con un elevado índice de absentismo:**

- Comunicación continuada y fluida con la familia a través de la tutora.
- Motivar respecto a la posibilidad de terminar de manera exitosa el ciclo.
- Incidir sobre la posibilidad de efectuar la Formación en Centros de Trabajo.
- Potenciar la participación en clase.
- Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad, y con ello el aprendizaje.

✓ **Personas con diversidad funcional visual:**

- Ampliación de los materiales impresos.
- Proporcionar 15 minutos más para el desarrollo de las pruebas objetivas.

Personas con carencia de base:

- Proporcionar una atención más individualizada a la hora de exposición de contenidos y de plantear las instrucciones para ejecutar actividades o desarrollar trabajos.
- Reformulación de planteamientos de actividades.
- Ampliación de 15 minutos para el desarrollo de pruebas objetivas.

A un alumno con adaptaciones se le exigirá el cumplimiento de los contenidos mínimos de cada materia fijados por ley.

9. ELEMENTOS TRANSVERSALES

La necesidad de incluir los contenidos para educar en valores en la enseñanza radica en la demanda que hace la sociedad para forjar personalidades autónomas y críticas, capaces de respetar la opinión de los otros y defender sus derechos. Igualmente, esta necesidad aparece recogida en la LO 3/2022, y por esta razón los elementos transversales tienen que impregnar toda la práctica educativa y estar presentes en las diferentes áreas curriculares, por lo cual tendrán que ser tratados en el desarrollo de la programación como una cosa consustancial a los contenidos de esta.

Con ellos, no se pretende incorporar nuevos contenidos que sobrecarguen el programa de la materia, sino que se desarrollarán de manera implícita dentro de los contenidos y objetivos propios de esta programación.

Para el tratamiento de estos temas transversales se anexa el esquema siguiente:

➤ Educación moral y cívica.
Respeto a sus compañeros y sus diversas opiniones, y utiliza el diálogo como manera de resolver sus diferencias.
Coopera con sus compañeros en la realización de trabajos en equipo, y resuelve las situaciones de conflicto que se puedan dar durante este tipo de actividades.
Cuida el mobiliario y las instalaciones del instituto, manteniendo limpia y en orden su zona de trabajo.
Aprecia la existencia de códigos éticos en las empresas, la honestidad en la hora de cumplir con las obligaciones fiscales, y el compromiso con el entorno
➤ Educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos.
Valora las empresas que adoptan políticas de igualdad salarial y laboral para hombres y mujeres.
Utiliza un lenguaje no sexista y trabaja en grupos mixtos evitando actitudes de indiferencia o desprecio hacia chicos o chicas
➤ Educación medioambiental
Utiliza materiales reciclados, apaga el ordenador y las luces al salir de clase, y hace uso de los contenedores de reciclaje existentes en el aula y en las instalaciones del centro.
➤ Uso de las TIC
Utiliza aplicaciones específicas de gestión de recursos humanos así como aplicaciones que la Administración Pública pone a disposición de los profesionales.
Crea, almacena, organiza, procesa, compila y comunica la información de manera organizada con ayuda de procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos y presentaciones con diapositivas.

➤ Prevención de riesgos laborales

Toma conciencia de los riesgos que se corren en una oficina al utilizar elementos como la trituradora de documentos o las sillas de ruedas, que no se pueden utilizar como si fueran escaleras.

Mantiene una postura adecuada en la silla de trabajo, y coloca la pantalla del ordenador de forma que no tenga que forzar el cuello inclinando demasiado la cabeza tanto hacia arriba como hacia abajo.

Actividades a realizar:**Fomento del Trabajo en equipo.**

- ✓ Trabajos en grupo en clase.
- ✓ Dinámicas de grupo, trabajando la comunicación.
- ✓ Plantear diferentes situaciones para que se resuelvan en grupo. Puesta en común de los diferentes grupos.

Prevención de Riesgos Laborales.

- ✓ Informar sobre los riesgos laborales derivados del uso de equipos informáticos.
- ✓ Actividad de Salud postural ante el terminal informático.

Ética profesional.

- ✓ Destacar en todas las unidades la importancia de la calidad y eficiencia del trabajo desarrollado.
- ✓ Destacar en todas las unidades la importancia de realizar personalmente el trabajo y no copiarlo.

Medio ambiente.

- ✓ Búsqueda de información en internet sobre el consumo responsable.
- ✓ Búsqueda de información en internet sobre la Regla de las tres "R".
- ✓ Presentación con Power Point o Prezi sobre el reciclaje de consumibles.
- ✓ Actividades extraescolares relacionadas con el medio ambiente. (*Aprendiendo paso a paso*)

Promoción de la actividad física.

- ✓ Actividades extraescolares relacionadas con la actividad física. (*Aprendiendo paso a paso*).

Promoción de la dieta saludable.

- ✓ Búsqueda en internet de artículos relacionados con las dietas saludables.
- ✓ Actividades extraescolares relacionadas con la promoción de la dieta saludable. (*Aprendiendo paso a paso*).

Comprensión lectora.

- ✓ Lectura y comentarios de artículos de prensa relacionados con temas del módulo.
- ✓ Trabajos de investigación sobre determinados temas para la consolidación de los contenidos del módulo.
- ✓ Consulta de las novedades en ayudas empresariales en páginas web de la Generalitat, de los Ayuntamientos, Cámara de comercio.

Igualdad.

- ✓ Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación.
- ✓ Ejemplos claros de igualdad.

Violencia de género.

- ✓ Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación.
- ✓ Atención al tono y comunicación no verbal.

Igualdad de trato y no discriminación.

- ✓ Importancia del lenguaje y vocabulario en el proceso de la comunicación
- ✓ Atención al tono y comunicación no verbal. (poner ejemplos claros de igualdad y no discriminación).
- ✓ Visualizar la película Intocable.

10. EVALUACIÓN EN LA PRÁCTICA DOCENTE E INDICADORES DE ÉXITO

Por parte del profesor se pasará a los alumnos encuestas en cada una de las evaluaciones, que posteriormente se tabularán y comentarán con ellos y se incorporarán al seguimiento o memoria del módulo para una mejora continua del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Así mismo, los alumnos, como partícipes activos de su aprendizaje revisarán, comentarán y opinarán sobre los diferentes aspectos de esta programación y por tanto lo evaluarán y harán propuestas de mejora.

Los indicadores son los recogidos en las memorias de final del curso, y son los siguientes:

1. CONTENIDOS
 - a. Contenidos impartidos
 - b. Porcentaje de contenidos impartidos de la programación didácticas
2. OBJETIVOS ALCANZADOS
3. RESULTADOS ACADÉMICOS
4. DIFICULTADES ENCONTRADAS COMO DOCENTE DENTRO DEL AULA
5. DIFICULTADES ENCONTRADAS Y OBSERVACIONES SOBRE ASISTENCIA, CONTENIDOS, ACTITUD, ETC.
6. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES LLEVADAS A CABO
7. OTROS COMENTARIOS Y PROPUESTA DE MEJORA

Medidas de mejora.

La evaluación siempre ha de ser un instrumento de mejora. Los datos obtenidos deben ser útiles para identificar áreas de mejora que permitan introducir cambios en la Programación didáctica para adaptarla mejor a las necesidades de los/as alumnos/as.