

PROGRAMACIÓN
ÁMBITO PROFESIONAL MÓDULO Nº 3005 ATENCIÓN AL CLIENTE
NIVEL: CFGB 1º CFGB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
CURSO ACADÉMICO: 2023/2024
PROFESORADO: Diana Jiménez Luque

ÍNDICE:

1.	IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	2
2.	CONTEXTO	3
3.	OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO RELACIONADOS CON EL MÓDULO	5
4.	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO.....	6
5.	CONTENIDOS	6
6.	RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES.....	10
7.	MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	11
8.	EVALUACIÓN	12
9.	METODOLOGÍA.....	19
10.	TRATAMIENTO DE LOS TEMAS TRANSVERSALES INTERDISCIPLINARIEDAD.....	23
11.	TRABAJOS MONOGRÁFICOS	25
12.	SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN, PROCEDIMIENTOS DE AUTOEVALUACIÓN Y, EN SU CASO, MODIFICACIÓN DE LOS CONTENIDOS.....	25

1. IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	
Ciclo formativo	PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Nivel GM / GS:	1º Ciclo Formativo Grado Básico
Duración:	2.000 horas
Familia:	Administración y Gestión
Referente Europeo:	CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)
Normativa que regula el título	<ul style="list-style-type: none"> ● Real Decreto 127/2014 de 28 de febrero por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica ● ORDEN de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos (BOJA 19-12-2016).
Módulo Profesional:	3005 ATENCIÓN AL CLIENTE
Características del Módulo:	<p>Nº horas: 64 Curso: 1º Asociado a las Unidades de Competencia: UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos en la organización. UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático. UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.</p>

2. CONTEXTO

A. CONTEXTO LEGISLATIVO

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. (BOE 20-6-2002).

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE). (BOE 14-07-06).

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. (LOMCE). (BOE 10-12-13).

Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, (LEA). (BOJA 26-12-2007)

Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. (BOE 30-07-2011).

Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo. (BOJA 12-9-2008)

Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía. (BOJA 15-10-2010)

ORDEN de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros

Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica.

Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía.

ORDEN de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos (BOJA 19-12-2016).

Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, de Educación (LOMLOE). (BOE 30-12-2020)

Instrucción Conjunta 1/2022, de 23 de junio, por la que se establecen aspectos de organización y funcionamiento para los centros que impartan Educación Secundaria Obligatoria para el curso 2022/2023.

B. CONTEXTO DEL CENTRO Y ALUMNADO.

La presente programación didáctica se enmarca en el Centro Educativo I.E.S. Salvador Serrano de Alcaudete.

El instituto, se encuentra ubicado en la localidad de Alcaudete, dicha localidad está situada a los pies de la Sierra Ahillos, en el extremo sur-occidental de la provincia de Jaén, en la comarca de la Sierra Sur. Su ubicación geográfica la ubica a media hora de Jaén, y aproximadamente a una hora de Granada y Córdoba y a dos horas de Málaga y Sevilla. Esta ubicación hace un destino muy solicitado por docentes de las provincias de Jaén, Córdoba y Granada.

Su paisaje está determinado por fuertes pendientes y áreas de vega en torno a cursos fluviales, entre la campiña del Guadalquivir y las sierras subbéticas, lo que condiciona el tipo de cultivos predominante: las huertas y un "mar" de olivos. Esta característica es enriquecedora para el trabajo desde las asignaturas de Educación Física, Geografía e Historia y Biología, que trabajan de forma conjunta muy habitualmente, en el medio natural, aprovechándose de su riqueza.

La actividad económica principal es la agricultura y la industria agroalimentaria, transformadora sobre todo del olivar. Aunque destacan también la industria conservera, los dulces y mantecados, de las famosas marcas Mata y Doña Jimena, al igual que también destaca por su producción de yesos y los muebles de cocina y baño de la empresa tan conocida a nivel mundial ALVIC. Gracias a ello, podemos dar continuidad al alumnado que cursa el ciclo de Administración, dentro de las empresas de la localidad.

Tiene una población que ronda los 10.500 habitantes, distribuidos casi al 50% entre hombres y mujeres, con un porcentaje bajo, pero de interés para la interculturalidad del centro de población extranjera,

El IES Salvador Serrano, es el único centro de enseñanza secundaria y bachillerato de la localidad de Alcaudete. A grandes rasgos, se trata de un centro en el que han rondado los últimos años una treintena de unidades, contando con un claustro que se sitúa en torno a los 70 profesores/as, y albergando a más de 600 alumnos/as entre los diferentes niveles.

Está dividido en dos edificios, edificio Príncipe Felipe y edificio Salustiano Torres, separados a unos 850 metros uno de otro, unos 11 minutos andando o 3 minutos en coche.

El edificio Salustiano Torres: localizado en la calle Alcalde Fernando Tejero, nº 17.

Actualmente se imparten en él 1º y 2º de la ESO. Y Aula Específica.

El edificio Príncipe Felipe: localizado en el Paseo del Parque, nº2.

Actualmente se imparten en él las enseñanzas de 3º y 4º de la ESO, Bachillerato, Ciclos Formativos de dos familias profesionales, Administración y Electricidad y Formación Profesional Básica de Administrativo.

La programación va dirigida al alumnado que cursa 1º de Formación Profesional de Grado Básico en Servicios Administrativos, los cuales no han alcanzado las competencias de la Educación Secundaria Obligatoria debido a diferentes causas. El grupo-aula está formado por 9 estudiantes, de los cuales 2 son repetidores. Estamos hablando de un grupo muy heterogéneo, en el que la mayoría de ellos presentan la ausencia de hábitos de trabajo y técnicas de aprendizaje elementales, pero al mismo tiempo, tienen deseos de cambio y mejora.

Atendiendo la Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional de Grado Básico en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos y atendiendo al contexto de nuestro alumnado, la metodología didáctica a llevar a cabo, según se dispone en el Artículo 12. Tutoría y en el artículo 13. Atención a la diversidad de esta orden se deberá llevar un seguimiento personalizado del alumnado con el fin de contribuir con su

desarrollo personal y social, prestar un especial apoyo en cuanto al proceso de enseñanza y aprendizaje se refiere y contribuir con su desarrollo vital y profesional; para llevar a cabo este fin, de acuerdo con el principio de atención a la diversidad del alumnado, el centro pondrá en práctica aquellas medidas necesarias para responder a las necesidades educativas concretas del alumnado y lograr la consecución de sus resultados de aprendizaje vinculados a las competencias profesionales, personales y sociales del título.

3. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO RELACIONADOS CON EL MÓDULO

La formación del módulo contribuye a alcanzar los **objetivos generales** de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- 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.
- 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.
- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- o) 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.
- 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.

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO

La formación del módulo contribuye a alcanzar las **competencias profesionales, personales y sociales** de este título que se relacionan a continuación:

- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- 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.
- 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.
- 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) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- 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.

5. CONTENIDOS

5.1 CONTENIDOS BÁSICOS DEL CURRÍCULO SEGÚN LA ORDEN DEL CICLO FORMATIVO

Los contenidos formulados partiendo de los bloques de contenido de la Orden 8 de noviembre de 2016, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía son los siguientes:

Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen
- Barreras y dificultades comunicativas
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales, con una estructura clara y precisa.
- Técnicas para hablar correctamente en público.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional, ante diferentes tipos de público y clientes.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios, y cualidades esperables.

- 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.
- Técnicas de venta. Diferencias entre información y publicidad.
- 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. Calidad de atención al cliente.
- 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, o entrega de productos.

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. Hoja de reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

5.2 RELACIÓN ENTRE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CONTENIDOS.

Los criterios generales que se han adoptado para la evaluación y recuperación del módulo de Atención al cliente están divididos en resultados de aprendizaje. Cada una de estos resultados de aprendizaje tiene asociada una serie de criterios de evaluación, que a su vez están asociados a los siguientes contenidos:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Nº) / CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Letra)	CONTENIDOS
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	
<p>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>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).</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa</p>	<p>Atención al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Barreras y dificultades comunicativas ● Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales, con una estructura clara y precisa. ● Técnicas para hablar correctamente en público. ● Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. ● Empatía y receptividad.
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	
<p>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.</p> <p>d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.</p> <p>e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.</p> <p>f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.</p> <p>g) 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.</p>	<p>Venta de productos y servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actuación del vendedor profesional, ante diferentes tipos de público y clientes. ● Exposición de las cualidades de los productos y servicios, y calidades esperables. ● 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. ● Técnicas de venta. Diferencias entre información y publicidad. ● Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

<p>h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</p>	
<p>3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas</p>	
<p>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.</p> <p>b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.</p> <p>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</p> <p>d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</p> <p>e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</p> <p>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</p> <p>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</p> <p>h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas</p>	<p>Información al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. Calidad de atención al cliente. ● 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, o entrega de productos.
<p>4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación</p>	
<p>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.</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) e ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p> <p>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación</p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</p>	<p>Tratamiento de reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. Hoja de reclamaciones. ● Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

6. RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES						
Resultados de Aprendizaje				UNIDAD DIDÁCTICA Nº	EVALUACIÓN	HORAS
1	2	3	4			
X				1. Comunicación y atención al cliente	1ª	12
	X			2. Venta de productos y servicios	1ª	14
Total horas 1ª Evaluación						26
	X			3. La venta y su desarrollo	2ª	12
		X		4. Información al cliente (I)	2ª	10
Total horas 2ª Evaluación						22
		X		5. Información al cliente (II)	3ª	7
			X	6. Tratamiento de reclamaciones	3ª	9
Total horas 3ª Evaluación/Final 1ª						16
TEMPORALIZACIÓN				HORAS SEMANALES		HORAS ANUALES
				2		64

7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

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

- **Alumnos con necesidades educativas especiales:**
 - **Alumnos con trastornos graves de conducta:**
Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico, como, por ejemplo:
 - Modificar la ubicación en clase.
 - Repetición individualizada de algunas explicaciones.
 - Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
 - Potenciar la participación en clase.
 - Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad, y con ello el aprendizaje.
 - **Alumnos con discapacidad física:**
Se debería estudiar el tipo de equipos, herramientas y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.
- **Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:**
 - **Alumnos con graves carencias lingüísticas:**
Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.
 - **Alumnos con carencia de base:**
Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

Se aplicará una metodología que lleve al alumnado a asimilar los conceptos básicos necesarios, reduciendo al máximo la simple memorización y que permita realizar la práctica correspondiente. Las explicaciones impartidas en el aula se presentarán junto con el desarrollo de actividades prácticas que optimicen el proceso de enseñanza-aprendizaje. Las actividades se establecerán en grado creciente de dificultad, de manera que la ejecución de una sirva de base para la siguiente y, además, sirva al alumno y al profesor como indicador para conocer el grado de consecución de los objetivos. Para no limitar el aprendizaje del alumnado se programarán actividades o trabajos de ampliación para los alumnos más aventajados y de refuerzo para aquellos que deban recuperar conceptos que no dominan. También se facilitará al alumno que no supere la evaluación del módulo la recuperación del mismo, con actividades complementarias y nuevas pruebas orales o escritas, para que pueda demostrar que ha adquirido los objetivos programados.

8. EVALUACIÓN

La evaluación es todo el proceso de aprendizaje donde se asesora al alumnado, se le da feedback y oportunidad de mejorar, se valora el avance, se diagnostican dificultades y se aprende del error. En definitiva, mediante la evaluación se da la oportunidad de aprender. Atendiendo al Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo en su artículo 26. Evaluación del alumnado matriculado en ciclos formativos completos, establece que: La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos completos será continua y se realizará por módulos profesionales. El profesorado del equipo docente considerará el conjunto de módulos profesionales y resultados de aprendizaje de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos para cada uno de ellos, así como la madurez académica y profesional del alumnado en relación con los objetivos generales del ciclo formativo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional correspondiente. Así pues, para llevar a cabo la evaluación en el proceso de enseñanza-aprendizaje se tendrá como referencia:

1. Criterios de evaluación.
2. Resultados de aprendizaje.
3. Contenidos de cada módulo.
4. Competencias.
5. Objetivos generales del Ciclo.

- **Evaluación del proceso de enseñanza.**

Concibiendo la evaluación como un proceso continuo que se desarrolla a través de momentos o aspectos distintos, se van a diferenciar tres que son distintos y complementarios al mismo tiempo: evaluación inicial, continua o formativa y sumativa.

– La **evaluación inicial** permite adecuar las intenciones a los conocimientos previos y necesidades del alumnado. Decidir qué tipo de ayuda es la más adecuada cuando se accede a un nuevo aprendizaje, requiere conocer cómo se ha resuelto la etapa o fase anterior, cuáles son los esquemas de conocimiento del alumnado, su actitud, interés, nivel de competencia curricular, etc.

– Mediante la **evaluación continua o formativa** se irá ajustando la enseñanza al alumnado ya que las necesidades de éstos van cambiando, permitiendo así detectar el momento en el que se produce una dificultad, las causas que la provocan y las correcciones necesarias que se deben introducir, valorando aspectos de gran importancia como son la actitud, la puntualidad, la realización o no de actividades por parte del alumnado.

– Finalmente, la **evaluación sumativa** permite conocer si el grado de aprendizaje que habíamos señalado para el alumnado se ha conseguido o no, y cuál es el punto de partida para una nueva intervención. La evaluación sumativa toma datos de la evaluación formativa, es decir, de los que se han obtenido durante el proceso, y añade a éstos, otros obtenidos de forma más puntual.

Siguiendo esta programación, se pueden observar diferentes momentos, tanto al inicio del módulo como al inicio de cada unidad de trabajo, en los que están presentes la evaluación inicial, continua y sumativa, para recopilar información relativa al desarrollo de la programación planteada, destacando al inicio del módulo:

INFORMACIÓN	INSTRUMENTO
Características especiales del alumnado (dificultades, discapacidades y entorno del alumnado).	Consulta con Jefatura de Estudios o con el Departamento de Orientación.
Presentación: Primera toma de contacto con el alumnado.	Observación sin registro durante la actividad.
Conocimientos Previos del alumnado.	Cuestionario de elección múltiple Observación con registro en lista de control.

● **Ponderación de la relación entre resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y actividades**

Los criterios de evaluación hacen referencia al proceso de aprendizaje, estableciendo los criterios mínimos que debe alcanzar el alumnado en cada módulo. Son los referentes de evaluación que definen aquello que se quiere valorar y que el alumnado debe lograr, tanto en términos de conceptos y conocimientos como en procedimientos, habilidades, destrezas o actitudes, respondiendo con exactitud a lo que se pretende lograr con cada módulo.

Teniendo en cuenta el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica y La Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos (BOJA 19-12-2016), la evaluación de las enseñanzas de este ciclo se realizará teniendo en cuenta los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación establecidos en los módulos profesionales, así como los objetivos generales del ciclo formativo.

Cada resultado de aprendizaje tendrá un peso mayor o menor dependiendo de la importancia dada en cada unidad didáctica. En la tabla que se muestra a continuación, se puede observar la ponderación de la relación entre resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y las actividades propuestas para cada unidad didáctica:

Resultado de Aprendizaje 1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación			Ponderación: 25%
Criterios de evaluación:	Unidades	Instrumentos	Ponderación
a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	1	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%
b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	1	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%
c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	1	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%
d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	1	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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).	1	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%
f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	1	Pruebas 1% Trabajos 1% Observación 0,5%	2,5%
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.	1	Pruebas 1% Trabajos 1% Observación 0,5%	2,5%
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	1	Pruebas 1% Trabajos 1% Observación 0,5%	2,5%
i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	1	Pruebas 1% Trabajos 1% Observación 0,5%	2,5%

Resultado de Aprendizaje 2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.			Ponderación: 25%
Criterios:	Unidades	Instrumentos	Ponderación
a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	2	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%
b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	2	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%
c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	2	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%
d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	2	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%
e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	3	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%
f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	3	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3,5%

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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.	3	Pruebas 1,5% Trabajos 1,5% Observación 0,5%	3,5%
h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	3	Pruebas 1,5% Trabajos 1,5% Observación 0,5%	3%

Resultado de Aprendizaje 3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.			Ponderación: 25%
Criterios de evaluación:	Unidades	Instrumentos	Ponderación
a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	4	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%
b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.	4	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%
c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	4	Pruebas 1,5% Trabajos 1,5% Observación 0,5%	3,5%
d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	5	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%
e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	4	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%
f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.	5	Pruebas 1,5% Trabajos 1,5% Observación 0,5%	3,5%
g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	5	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%
h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	5	Pruebas 1,5% Trabajos 1% Observación 0,5%	3%

Resultado de aprendizaje 4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el período de actuación.			Ponderación: 25%
Criterios de evaluación:	Unidad	Instrumentos	Ponderación

a) 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.	6	Pruebas 2% Trabajos 1,5% Observación 1%	4,5%
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	6	Pruebas 2% Trabajos 1,5% Observación 0,5%	4%
c) Se ha suministrado la información necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	6	Pruebas 2% Trabajos 1,5% Observación 0,5%	4%
d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para realización de una reclamación.	6	Pruebas 2% Trabajos 1,5% Observación 0,5%	4%
e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.	6	Pruebas 2% Trabajos 1,5% Observación 1%	4,5%
f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	6	Pruebas 2% Trabajos 1,5% Observación 0,5%	4%

● Técnicas e instrumentos de evaluación

Se entiende por instrumentos de evaluación a los materiales y herramientas que se van a usar para recoger evaluar el proceso de la enseñanza, la calidad del aprendizaje del alumnado y su desempeño. Así, va a ser posible detectar aquellos aspectos que necesitan ser mejorados, analizar las causas de los aprendizajes que no se han logrado y tomar decisiones en el momento adecuado. Los procedimientos o instrumentos de evaluación van a recoger evidencias del desempeño del alumnado con el fin de determinar si es competente para desempeñar una tarea.

Con carácter general, se medirán los contenidos mínimos que determinan el grado de conocimiento adquirido por el alumno, las habilidades y destrezas adquiridas, así como el comportamiento, la participación, asistencia, puntualidad, motivación, ... que el alumnado muestre en el aula.

A continuación, se presentan de manera genérica para el módulo, detallándose en cada unidad de trabajo.

Entre los **instrumentos de recogida de información** destacaremos:

- Presentaciones escritas de los diferentes trabajos de campo y exposiciones orales de los mismos, valorándose aspectos como la calidad del trabajo y su organización, se valorarán también cómo están elaboradas las presentaciones y las diferentes exposiciones.
- Participación en los debates del alumnado.
- Búsqueda de información acerca de los principales contenidos.

Los anteriores instrumentos quedarán recogidos en **listas de control y rúbricas de evaluación**, instrumentos que permitirán llevar un registro del progreso y evaluar el proceso de aprendizaje del alumnado.

Pruebas prácticas específicas:

- Desarrollo de los contenidos básicos de las diferentes unidades.
- Las respuestas a preguntas breves sobre los mismos.
- Pruebas objetivas con variedad de preguntas: de respuesta única, de completar, verdadero-falso, cuestionarios en los que hay una única respuesta verdadera, otros de elección múltiple, etc. Estas pruebas se realizarán al finalizar cada unidad de trabajo y, además de permitir evaluar el proceso de aprendizaje, nos permitirán evaluar el producto; es decir, si el alumnado ha alcanzado los objetivos previstos. Este instrumento quedará recogido en **plantillas de corrección**.

Retos/Proyectos:

- Resolución de problemas.
- Comentarios de texto.
- Gráficos y esquemas.
- Juegos de simulación.
- Trabajo por proyectos.

Observación directa del trabajo del alumno: utilizando los siguientes instrumentos de evaluación:

- Registro de la participación del alumnado, interés que despiertan en ellos el trabajo, mediante **listas de control**.
- **Rúbricas** de evaluación que van a medir la calidad, redacción, presentación, originalidad, capacidad de resolución, tiempo, etc.
- **Corrección de actividades escritas** realizadas por el alumnado con el objeto de conocer el grado de acierto en la realización de las tareas planteadas.
- **Diana de evaluación** para conocer, aparte del contenido, otros aspectos del trabajo colaborativo como la escucha, el llegar a acuerdos, respetar turnos, etc.

Con la información obtenida de los instrumentos anteriores se realizarán registros personales del alumnado. Estos registros se llevarán a cabo en fichas individualizadas de los mismos, valorándose además de forma positiva otros aspectos como:

- La participación activa en clase.
- El cumplimiento de normas establecidas en el aula.
- El respeto y el compañerismo para crear un buen clima de aprendizaje.

De esta forma, se podrá conocer la evolución del alumnado persiguiendo así las finalidades de la formación profesional de acuerdo con el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, las cuales son:

- a) Cualificar a las personas para la actividad profesional y contribuir al desarrollo económico del país.
- b) Facilitar su adaptación a los cambios profesionales y sociales que puedan producirse durante su vida.
- c) Contribuir a su desarrollo personal, al ejercicio de una ciudadanía democrática, favoreciendo la inclusión y la cohesión social y el aprendizaje a lo largo de la vida.

- **Criterios de Calificación:**

A partir de los métodos analizados y teniendo en cuenta los Resultados de Aprendizaje debemos dar una calificación al alumno/a, que permita establecer el grado de consecución de los objetivos, así como su adecuado avance en las enseñanzas del módulo en particular y del ciclo en general.

Según el art. 3, punto 3 de la Orden de 29/9/2010, para establecer dicha calificación se considerarán el **grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje** establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título.

La calificación se calcula en función de los criterios de evaluación. A cada criterio se le asigna un peso sobre el total y para calificar cada uno de ellos utilizamos las técnicas o instrumentos arriba indicados dando a cada uno de ellos un % de modo que cada criterio ha de quedar evaluado al 100%.

Para la evaluación de los criterios de evaluación se utilizarán diferentes instrumentos, empleando aquel que en cada caso se considere más adecuado para la evaluación del alumnado, teniendo en cuenta los contenidos trabajados, el grupo y diferentes aspectos.

- b) Cuestionarios de preguntas cortas.
- c) Casos prácticos.

La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos se realizará por módulos profesionales y será continua y formativa, lo que supone un seguimiento continuo e individualizado del alumnado a lo largo de todo el proceso de enseñanza aprendizaje.

La aplicación del proceso de evaluación continua requiere la asistencia regular a las clases y la participación en todas las actividades programadas.

R.A. 1	R.A. 2	R.A. 3	R.A. 4
25%	25%	25%	25%

El curso consta de 3 evaluaciones y para ser considerado apto se deben superar las tres con una **calificación igual o superior a 5**.

Cuando el profesor del módulo tenga evidencias claras de que **un alumno ha copiado** en un examen o trabajo, dicho examen o trabajo será calificado con 0, además podrán aplicarse las sanciones disciplinarias que se estimen oportunas.

- **Recuperación**

Se hará una prueba después de cada evaluación a aquellos alumnos que hayan obtenido una calificación negativa. Aquellos alumnos que superen las tres evaluaciones, tendrán aprobado el módulo. En caso contrario se incorporarán al programa de recuperación del módulo, que se desarrolla a continuación:

En el período comprendido entre la tercera evaluación parcial y la evaluación final, se llevarán a cabo actividades de refuerzo o mejora de competencias, que permitan a los alumnos/as la superación del módulo (en el supuesto de haber obtenido una calificación negativa en la tercera evaluación parcial) o la mejora de competencias, que conlleva una mejor calificación en la evaluación final. En este periodo los alumnos tienen la obligación de asistir a clases y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase.

En el mes de junio se realizará una prueba práctica escrita para que el alumno recupere los contenidos no superados. También deberán presentar las actividades o trabajos no presentados durante el curso, o que, habiendo sido presentados, no cumplan los requisitos mínimos exigidos por la profesora.

- **Actividades de refuerzo y ampliación**

Para el alumnado que haya alcanzado los resultados del aprendizaje y que por su aptitud y capacidad pueden alcanzar otras superiores, se establecerán **actividades de profundización o técnicas de investigación** a partir de la bibliografía recomendada y medios de comunicación. Por ejemplo, realización de trabajos, carteles, comentarios..., sobre los temas recomendados.

Estas actividades serán objeto de evaluación y por tanto de calificación, pudiendo el alumno mediante ellas, subir nota.

<p>ACTIVIDADES DE REFUERZO: <i>destinadas al alumnado que presenta más dificultades para alcanzar los objetivos: actividades graduadas en dificultad, repetición de ejercicios de una misma temática.</i></p> <p>ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN: <i>para aquellos que deseen profundizar e investigar sobre determinados contenidos de su interés o para su futuro profesional.</i></p> <p><i>Estas actividades están destinadas a atender a la diversidad.</i></p>		
Resúmenes de apartados complicados del tema	Individualmente	Pizarra Cuaderno
Elaboración de mapas conceptuales sencillos		
Repaso de actividades de cálculo		
Trabajos de investigación	Gran grupo Individualmente	Internet Ordenador

9. METODOLOGÍA

La metodología va a orientar y definir las variables que intervienen en el proceso de enseñanza y aprendizaje, constituyendo el punto de partida para organizar todas aquellas interacciones que se producen en el aula entre el profesorado, alumnado y contenidos de enseñanza.

Podemos partir exponiendo que no existe un método universal y que en esta programación se puede señalar su desarrollo normativo analizando:

El artículo 8.6 del RD 1147/2011, el cual establece que “La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente”.

El artículo 12.4 del RD 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., señalando además que “La metodología de estas enseñanzas tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales que se incluyen en cada título. Dicho carácter integrador deberá dirigir la programación de cada uno de los módulos y la actividad docente y, además, “se adaptará a las necesidades de los alumnos y las alumnas y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitar a cada alumno y alumna la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo”.

El artículo 2.24 de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional., tenido presente a la hora de establecer la planificación y desarrollo de la metodología y la atención a la diversidad, el cual establece el “Diseño Universal para el Aprendizaje” (DUA). Modelo de enseñanza para la educación inclusiva que reconoce la singularidad del aprendizaje del alumnado y que promueve la accesibilidad de los procesos y entornos de enseñanza y aprendizaje, mediante un currículo flexible, ajustado a las necesidades y ritmos de aprendizaje de la diversidad del alumnado”, llevado a cabo tanto en el diseño de las actividades planteadas en las unidades de trabajo, como en las actividades de atención a la diversidad. De esta forma, se puede decir que una metodología basada en el Diseño Universal del Aprendizaje se ajusta a las necesidades diversas que podemos encontrar en nuestro alumnado, ajustándose la programación al 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 y, concretamente en el artículo 13. Atención a la diversidad, en el cual se establece en el punto 1 lo siguiente: La Formación Profesional Básica se

organiza de acuerdo con el principio de atención a la diversidad de los alumnos y las alumnas y su carácter de oferta obligatoria. Las medidas de atención a la diversidad estarán orientadas a responder a las necesidades educativas concretas de los alumnos y las alumnas y a la consecución de los resultados de aprendizaje vinculados a las competencias profesionales del título, y responderá al derecho a una educación inclusiva que les permita alcanzar dichos objetivos y la titulación correspondiente, según lo establecido en la normativa vigente en materia de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Hay que hacer una distinción entre estrategias didácticas y actividades al analizar la metodología. Las estrategias didácticas hacen referencia al tipo de actividades que se desarrollan en el aula y al modo de organizarlas o secuenciarlas, en tanto que las actividades propiamente dichas hacen referencia a las tareas realizadas por los alumnos con la finalidad de adquirir determinados aprendizajes.

La elección de las estrategias didácticas para aplicar en nuestras clases debe ser dinámica y adaptada al entorno socioeconómico de la zona, evitando enfoques que conviertan el aula en un espacio monótono. Además, hay que añadir que estarán condicionadas por diferentes factores relacionados con la familia y módulo profesional considerado, el alumnado, los recursos didácticos disponibles y la experiencia y formación del profesorado.

Actualmente existe consenso en torno a una concepción constructivista del aprendizaje. En el ámbito educativo la definición de constructivismo hace referencia a un método educativo en el que el alumnado recibe las herramientas adecuadas para que se forje su propio aprendizaje; se pretende obtener personas con una mejor preparación, que sean capaces de afrontar los obstáculos que se pueden encontrar en el futuro.

Esta teoría intenta incentivar al alumnado a que sea parte activa del aprendizaje, que sea el constructor activo de su formación, de tal manera que no sean meros espectadores ante la información que reciben. Mediante el constructivismo, el aprendizaje significativo se hace presente al generarse el mismo y no solo retener datos entregados fácilmente.

Y para que esto suceda el entorno debe ser acorde para el alumnado, teniendo en cuenta elementos tales como la experiencia previa, intereses y desarrollo biológico.

El profesorado, en su papel de facilitador, sabrá qué herramientas proporcionar y cómo. A partir de esta corriente educativa se consiguen beneficios tales como:

- Alumnado con mayor interés.
- Fortalecimiento de la creatividad.
- Autonomía.
- Aprendizaje de mayor calidad.

A la hora de planificar el proceso de adquisición de aprendizajes significativos se sugieren las siguientes orientaciones:

Partir del nivel de conocimientos previos del alumnado. En todas las unidades de trabajo, se realizarán actividades iniciales de detección de los conocimientos previos de los que parte el aula. Ayudar a incrementar la motivación hacia el aprendizaje. Para ello, al inicio de cada unidad, se dedicará un tiempo a explicar el trabajo y las diferentes actividades que se van a llevar a cabo y el por qué lo van a realizar, de forma que encuentren sentido a las tareas.

El planteamiento metodológico llevado a cabo es flexible, de forma que permita elegir entre las estrategias más adecuadas a cada caso.

Llevar a cabo una formación formativa del proceso y en función de los resultados obtenidos, se modificará la ayuda pedagógica (intervención del profesorado, aspectos organizativos, duración temporal, etc.).

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.

ACTIVIDADES

Son aquellas propuestas por el docente para ser llevadas a cabo por el alumnado. Por medio de ellas, se pretende incentivar la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión y análisis, de relación y de búsqueda y manejo de información, así como conectar el aula con el mundo empresarial. Estas actividades se complementarán con exposiciones, explicaciones del profesor y debates en el aula. Las diferentes actividades planteadas en esta programación son las siguientes:

Actividades de presentación/motivación. Sirven de “marco de presentación” de los contenidos concretos que se van a abordar, así como para una primera toma de contacto entre el alumnado para conocerse entre ellos. Son las primeras en la secuencia de enseñanza. Servirá para motivar al alumno hacia la materia a tratar en la unidad.

Actividades de detección de conocimientos previos. Estas actividades se realizarán al inicio de cada unidad y servirán al docente para obtener información acerca de lo que sabe el alumnado sobre el tema a tratar. Son imprescindibles, puesto que es necesario partir de los conocimientos previos para alcanzar aprendizajes significativos.

Actividades de desarrollo de contenidos. Son las que permiten al alumnado la adquisición de nuevos contenidos. Servirán para practicar los conceptos y procedimientos presentados en la unidad, y a veces para repasar otros aprendidos en las unidades anteriores, de forma que el alumnado pueda integrarlos en el proceso de aprendizaje.

Actividades de consolidación. Estas actividades permiten al alumnado contrastar las nuevas ideas con las previas, aplicando nuevos aprendizajes; así como afianzar los nuevos conocimientos.

Actividades de síntesis. Permiten al alumnado establecer la relación entre los distintos contenidos aprendidos. Para abordar este tipo de actividades, se llevará a cabo la elaboración de proyectos por grupos, trabajos individuales y pruebas prácticas escritas.

Actividades de refuerzo. Mediante estas actividades se pretende que el alumnado que presente dificultades en alcanzar los objetivos previstos pueda alcanzarlos. Sirven para responder a las diferencias individuales del alumnado y a sus distintos ritmos de aprendizaje. (Téngase presente que refuerzo no equivale a reiteración: las actividades de refuerzo no son “más de lo mismo”,

sino que con ellas se persigue alcanzar los objetivos y trabajar los contenidos mediante otras estrategias).

Actividades de ampliación. Son actividades de mayor complejidad o dificultad que permiten facilitar el avance de alumnos con un mayor ritmo de aprendizaje e introducir en ocasiones nuevos conceptos de carácter secundario que completan los desarrollados en la unidad.

Actividades de recuperación. El alumnado que no supere la evaluación parcial tendrá la posibilidad de hacerlo en el siguiente parcial o en la evaluación global estableciendo un tiempo extra para la recuperación. Además, se llevará a cabo la elaboración de actividades establecidas para cada evaluación, contando además con la posibilidad de realizar actividades extra y de profundización, siendo objeto de evaluación y de calificación, permitiendo al alumnado subir nota.

Actividades de evaluación. Se van a incluir actividades dirigidas a la evaluación inicial, formativa y sumativa que no estuvieran cubiertas por actividades tipo a las propuestas anteriormente. Para que el aprendizaje sea significativo es necesario generar nuevos aprendizajes a partir de los conocimientos previos del alumnado. Por lo tanto, es necesario que el profesor detecte dichos conocimientos. Para ello utilizaremos herramientas como el brainstorming, preguntas, debates.

ACTIVIDADES DE LECTURA, ESCRITURA Y EXPRESIÓN ORAL

El desarrollo de actividades que fomenten la lectura, la escritura y la expresión oral se trabajará con prensa especializada.

Lectura de diversos artículos periodísticos de prensa y revistas especializadas.

Lectura de diferentes artículos de normas jurídicas.

Lectura de artículos de distintas páginas web.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Con el fin de fomentar la relación con el entorno productivo y aproximarse mejor a contextos reales de trabajo, así como, de apoyar a la consecución de los objetivos generales del ciclo formativo, el departamento ha planificado una serie de **actividades complementarias y extraescolares** para este curso académico, sin perjuicio de que se puedan realizar otras que no estén programadas y que por su interés se consideren oportunas.

Estas actividades se realizarán según lo establecido en la programación del departamento.

MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

La relación de libros de la que extraemos material es la siguiente:

Editorial Editex: Atención al cliente 1º CFGB (SA) Editorial Editex Libro de texto y libro digital.

Equipos de oficina:

Ordenadores: se intentará que cada alumno disponga de uno, para el desarrollo de los módulos que lo necesiten.

Impresora fotocopiadora Proyector.

Mobiliario de aula:

Mueble archivador. Pizarra Mesas, sillas

Materiales de oficina:

Materiales fungibles: folios, rotuladores, lápices, etc.

Materiales no fungibles

10. TRATAMIENTO DE LOS TEMAS TRANSVERSALES E INTERDISCIPLINARIEDAD

Los ciclos formativos se componen de varios módulos asociados a la competencia profesional característica de cada título. Estos módulos a su vez van a estar relacionados con otros módulos profesionales que se imparten en ese ciclo formativo. Por ello, vamos a destacar una interdisciplinariedad entre módulos del mismo ciclo.

El módulo de “Atención al cliente” es muy práctico, pero necesita de unos conocimientos teóricos imprescindibles para afrontar con garantía la resolución de los supuestos, además de unos conocimientos básicos sobre programas informáticos.

Será fundamental una perfecta coordinación especialmente con los módulos de Tratamiento Informático de Datos (en lo referente a programas informáticos, junto a la elaboración de documentos y destreza en teclados), Técnicas Administrativas Básicas y con la Unidad formativa de Prevención de Riesgos Laborales.

Además, se debe tener en cuenta los módulos de aprendizaje permanente ya que se necesitan unas destrezas tanto lectoras como de cálculo para comprender y analizar los diferentes problemas que se le puedan presentar.

En el actual sistema educativo, además de los contenidos propios de cada módulo, se nos pide que trabajemos otros contenidos en el proceso de enseñanza-aprendizaje, cuya finalidad es el desarrollo integral del alumno. Por tanto, los temas transversales se trabajarán a lo largo de todas las unidades. Su presencia está justificada en cuanto que ayudan a la formación integral del alumnado. Esta educación en valores no se desarrolla en ninguna unidad didáctica específica, sino que aparece reflejada a lo largo de la secuenciación.

Los temas transversales a considerar son los siguientes:

- **Educación moral y cívica.**

Considerada como la transversal de las transversales, cuyos objetivos están presentes en todas las unidades. A través de ella se pretende:

- Detectar y criticar los aspectos injustos de la realidad cotidiana y de las normas sociales vigentes.
- Construir formas de vida más justas, tanto en los ámbitos interpersonales como en los colectivos.
- Elaborar de forma autónoma, racional, y a través del diálogo con los otros, principios generales de valor que ayuden a enjuiciar críticamente la realidad.
- Lograr que adquieran las normas que rigen la sociedad de modo democrático y buscando la justicia.

Se trabajará con trabajo colaborativo y cooperativo, aceptando la diversidad de roles entre los alumnos, promocionando la responsabilidad frente al trabajo y los compromisos adquiridos. Se potenciará el diálogo y debate sobre temas actuales, potenciando así el respeto entre compañeros.

- **Educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos.**

Se persigue:

- El rechazo a las desigualdades y discriminación derivadas de la pertenencia a un determinado sexo.
- La posibilidad de identificar situaciones en las que se produce este tipo de discriminación y de analizar sus causas.
- La adquisición de formas de comportamiento de acuerdo con estos valores.
- Se trabajará conociendo el papel de la mujer en el mundo empresarial, investigando sobre la evolución del rol de la misma en los últimos tiempos, aplicándolo así en nuestra idea de

empresa tratándolo a la vez la mujer emprendedora. Trabajando todo de manera mixta, y con el lenguaje no sexista.

- **Educación ambiental.**

A través de su tratamiento se pretende:

- Que comprendan y analicen las repercusiones de las actividades humanas en la naturaleza.
- La evolución de la intervención humana en el medio natural de distintos países.

Lo trabajaremos aplicándolo en las sesiones adquiriendo hábitos a favor del medio ambiente valorando la importancia que tiene, con la utilización de material, reciclaje, gasto energético etc., conociendo además ejemplos de empresas comprometidas con el medio ambiente diferenciando las técnicas que utilizan las empresas a favor del mismo.

- **Educación para el consumo.**

Se pretende fomentar:

- La responsabilidad de los alumnos como consumidores y el respeto hacia las normas que rigen la convivencia de los mismos.
- El rechazo al consumismo y la degradación del medio ambiente.
- El desarrollo integral de los jóvenes favoreciendo el reciclaje y el uso adecuado de los materiales en el centro.

Este tema lo trabajaremos conociendo el consumo responsable, dándole valor a las cosas, analizando ofertas en los contenidos apropiados, así como diferenciando la publicidad engañosa de la real.

También se trabajarán los siguientes temas transversales:

- Educación para los Medios de Comunicación.
- Educación Afectivo-Sexual
- Educación para la salud
- Educación Vial
- Educación para la interculturalidad
- Educación para el Desarrollo

Asimismo, se incluirá el conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.

En la **LEA en su artículo 40** se nos indica que “el currículo deberá contemplar la presencia de contenidos y de actividades relacionadas con el medio natural, la historia, la cultura y otros hechos diferenciadores de Andalucía, como el flamenco, para que sean conocidos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal.

Así, la **Cultura Andaluza** se ha de tratar como un tema transversal más, pretendiendo que tanto profesorado como alumnado la utilicen como un elemento habitual en la práctica educativa, permitiendo la integración del estudiante en la realidad de Andalucía: conocimiento de las creencias, actitudes y valores de nuestra tradición y patrimonio cultural, Conocimiento y análisis de los mecanismos que rigen nuestra sociedad. En este módulo se trataría, en general, de conocer las distintas instituciones públicas andaluzas.

También se intentará participar con la dirección y el departamento de orientación y el departamento de actividades extraescolares, en las tareas y actividades que se planteen para el fomento de todas las actitudes, valores y comportamientos anteriormente expuestos, participando en actividades extraescolares, charlas, seminarios, debates, ...

INTERDISCIPLINARIEDAD

La interdisciplinariedad implica una interrelación entre todos los módulos profesionales que conforman el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos. Los ciclos formativos se componen de varios módulos asociados a la competencia profesional característica de cada título. Estos módulos se relacionan con otros módulos profesionales que se imparten en el ciclo formativo. La interdisciplinariedad responde a una doble vertiente; por un lado, el alumnado tiene que ser capaz de reconocer su formación como un proceso integrado y no como conocimientos aislados y, por otro lado, para coordinarnos con los profesores que imparte los otros módulos.

El módulo de Atención al cliente es eminentemente práctico, pero necesita de unos conocimientos teóricos para afrontar con garantía la resolución de supuestos, además de unos conocimientos básicos sobre programas informáticos. Además de tener en cuenta los módulos de aprendizaje permanente ya que se necesitan de unas destrezas lectoras y de cálculo para comprender y analizar los diferentes problemas que se le pueden presentar al alumnado. Es muy importante que el alumnado sea capaz de conocer las relaciones que tiene el módulo de Atención al cliente con otros módulos del ciclo, de forma que pueda conectar sus aprendizajes y avanzar en ellos. Por ello, a continuación, se presenta la siguiente tabla, en la que se relacionan los objetivos generales y las competencias profesionales, personales y sociales de este módulo con el resto de módulos del ciclo formativo.

11. TRABAJOS MONOGRÁFICOS

Trabajos sobre noticias de actualidad, comentarios de prensa, investigación de actividades que aparecen en la unidades didácticas, a través de las TICs .

Presentación y exposición de unidades didácticas.

Todas aquellas actividades que vayan surgiendo en clase y que por sus características se presten a realización de trabajos monográficos.

12. SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN, PROCEDIMIENTOS DE AUTOEVALUACIÓN Y, EN SU CASO, MODIFICACIÓN DE LOS CONTENIDOS

Trimestralmente, se llevará a cabo un seguimiento de la programación y, en su caso, modificación de los contenidos según el contexto del alumnado de este curso académico.

Por otra parte, se llevará a cabo un procedimiento de evaluación del proceso de enseñanza y práctica docente cada trimestre una vez observados los resultados y analizados estos.

La evaluación de la enseñanza va a permitir comprobar si el proceso ha funcionado correctamente, si ha dado los resultados esperados o si hay aspectos que pueden, y se deben mejorar. Por tanto, es necesario evaluar:

Si la programación diseñada es adecuada, si está funcionando bien y si es susceptible de mejora. Y el desempeño como docentes, el modo de actuar, la práctica en el aula, la estrategia utilizada, el modelo que se ha ofrecido, los recursos empleados, etc.

De esta forma se pueden suceder cambios e innovaciones en la programación contribuyendo a una mejora de la calidad de la enseñanza y, por ende, a una mejora de la acción docente. Esta evaluación tendrá lugar al finalizar cada trimestre y al finalizar el módulo, quedando establecido en la siguiente tabla:

INFORMACIÓN	INSTRUMENTO
Rendimiento académico del grupo.	Estadística de notas.
Datos sobre asistencia a clase.	Síntesis del registro de asistencia.
Valoración del profesor respecto al desarrollo del módulo.	Memoria sobre la programación dónde se recoge el desarrollo de las unidades. Informes entregados a jefatura de estudios en las evaluaciones parciales. Anotaciones personales sobre el desarrollo de las actividades.
Valoración del alumnado sobre desarrollo del módulo.	Encuesta sobre la satisfacción
Valoración de la acción docente.	Encuesta sobre la satisfacción