

**ANEXO II**

**PROGRAMACIÓN**

**DE**

**CICLO FORMATIVO DE**

**GRADO BÁSICO I**



**CURSO 2025-2026**

**I.E.S. "LAS LAGUNAS"**

**ORIENTACIÓN:** Gema Sánchez y Alicia Molero Jurado

**EQUIPO DOCENTE:** María del Rocío Montes Zafra

Doris Florina Damianovici Cicortas

Adela Zumaquero Jiménez

María Dolores Jiménez Fernandez

Aida Gallego Martínez

## **ÍNDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. CONTEXTUALIZACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>3. COMPETENCIAS DEL TÍTULO.....</b>	<b>9</b>
<b>4. ORGANIZACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS.....</b>	<b>12</b>
<b>5. MÓDULOS PROFESIONALES DUALES.....</b>	<b>16</b>
3005. ATENCIÓN AL CLIENTE.....	16
3069. TÉCNICAS BÁSICAS DE MERCHANDISING.....	26
3001. TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS.....	40
<b>6. METODOLOGÍA.....</b>	<b>52</b>
<b>7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....</b>	<b>52</b>
<b>8. EVALUACIÓN.....</b>	<b>55</b>
<b>9. ACCIÓN TUTORIAL.....</b>	<b>59</b>
<b>10. COORDINACIÓN DEPARTAMENTO ORIENTACIÓN – CFGB.....</b>	<b>68</b>
<b>11. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.....</b>	<b>70</b>
<b>12. CONTRIBUCIÓN AL PLAN LECTOR.....</b>	<b>71</b>

# **1. INTRODUCCIÓN**

La Formación Profesional comprende el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. Incluye las enseñanzas propias de la formación inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral, así como las orientadas a la formación continua en las empresas, que permitan la adquisición y actualización permanente de las competencias profesionales.

La Formación Profesional en el sistema educativo, tiene por 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 una ciudadanía democrática. Comprende un conjunto de enseñanzas con una organización modular, de duración variable y contenidos teórico-prácticos adecuados a los diversos campos profesionales.

Estas enseñanzas se estructuran en ciclos de formación profesional básica, ciclos formativos de grado medio y de grado superior, que responden cada uno a niveles de cualificación diferentes.

El ciclo formativo de Grado Básico, está dirigido al alumnado que presente dificultades para alcanzar los objetivos y la correspondiente titulación de la Educación Secundaria Obligatoria, a la vez que lo inicia en el aprendizaje de un oficio.

La normativa educativa de referencia para la FBP del título que se imparte en el IES es la siguiente:

- **Ley Orgánica 2/2006**, de 3 de mayo, de Educación (LOE).
- **Ley Orgánica 3/2020**, de 29 de diciembre,(LOMLOE) por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).
- **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, 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.

- **Real Decreto 659/2023**, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- **RD 278/2023, de 11 abril**, por el que se establece el calendario de implantación de la FP establecido por la Ley Orgánica 3/2022.
- **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.
- **Decreto 327/2010, de 13 de julio**, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria
- **Decreto 135/2016, de 26 de julio**, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía.
- **Decreto 102/2023**, de 9 de mayo, por el que se establece la ordenación y el currículo de la etapa de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- **Nota informativa del 18 de mayo de 2022**, de la Dirección General de Formación Profesional sobre los requisitos de acceso al primer curso de los Ciclos Formativos de Grado Básico de Formación Profesional.
- **Real Decreto 356/2014**, de 16 de mayo, por el que se establecen siete títulos de Formación Profesional Básica del catálogo de títulos de las enseñanzas de Formación Profesional (BOE 29-05-2014).
- **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.
- **Resolución de 26 de junio de 2024**, de la dirección general de formación profesional, por la que se convocan proyectos específicos destinados a reforzar las competencias profesionales y la empleabilidad del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional en centros públicos en modalidad dual en el primer trimestre del curso escolar 2024-2025 mediante la colaboración de los sectores productivos.
- **Decreto 147/2025** de 17 de septiembre de 2025 que ordena la FP de los Grados D y E (Ciclos Formativos y Cursos de Especialización).

- **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.
- **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, así como los currículos de 26 títulos.
- **Orden 29 abril 2024**, por la que se aprueba el modelo de convenio tipo de colaboración para la realización de la fase de formación en empresas u organismos equiparados de las enseñanzas de formación profesional.
- **Orden de 10 de julio de 2024**, por la que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión y matriculación para cursar los grados D y E del Sistema de Formación Profesional sostenidos con fondos públicos en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- **Orden de 18 de septiembre de 2025** para evaluación y titulación, una Orden de 26 de septiembre que regula la formación en empresas

## **2. CONTEXTUALIZACIÓN**

### **ADAPTACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL ENTORNO Y AL CENTRO EDUCATIVO**

**La ubicación del centro:** esta programación se ha realizado para ser aplicada en el IES LAS LAGUNAS perteneciente a una ciudad costera de más de 75.000 habitantes. Situado en la Costa de Sol, a 30 km de la capital y del aeropuerto internacional. Extiende sus tierras desde la sierra hasta el mar. Aproximadamente un 37% de los ciudadanos residentes en la localidad proceden de otros países (más de 113 nacionalidades diferentes): Gran Bretaña, Alemania, Marruecos, Dinamarca, Holanda, Argentina, Suecia, Finlandia, Noruega, etc. El distrito en el que se sitúa el IES es el núcleo que cuenta con mayor número de ciudadanos censados.

El centro educativo está situado en un barrio obrero de clase media-baja. En los alrededores hay un polideportivo con piscina cubierta y dos campos de fútbol, un teatro y un parque con zonas verdes de reciente inauguración.

Un porcentaje alto de las familias de nuestro alumnado son consideradas, por ingresos económicos, de clase media-baja. Si atendemos al nivel de instrucción que presenta la población, nos encontramos con un altísimo porcentaje de familias sin estudios o, a lo sumo, con estudios primarios. El número de padres con estudios universitarios es claramente residual. Esto se traduce en unas escasas expectativas en relación con las posibilidades de sus hijos/as; no valoran lo suficiente los estudios académicos como salida profesional y se conforman con el Graduado en Educación Secundaria como máximo para sus hijos.

La localidad tiene una orientación profesional claramente enfocada al turismo. Si atendemos a datos estadísticos, en los 148 kilómetros cuadrados que conforman el municipio se encuentran once hoteles, ciento nueve restaurantes y varios centros comerciales de diversa envergadura.

Esto favorece la empleabilidad del alumnado de este ciclo formativo de Grado Básico de Servicios Comerciales, como ya detallaremos a lo largo de esta programación.

**Características del centro:** Es un IES con una importante trayectoria académica, ya que hace poco ha celebrado su cincuenta aniversario en la enseñanza activa y hace unos años recibió el premio al mérito educativo. Cuentan tanto con cursos de Secundaria, como de Bachillerato y Formación Profesional Básica: abarca primer y segundo ciclo de Educación Secundaria Obligatoria; Bachillerato de Ciencias y Tecnología, y de Humanidades y Ciencias Sociales y la

Formación Profesional Básica en “Servicios Comerciales”.

En cuanto a Recursos Materiales e Instalaciones, el centro cuenta con gimnasio, biblioteca, aula de informática, tecnología, música, laboratorio, aulas específicas para las familias profesionales, sala de la Asociación de Madres y Padres (AMPA), ascensor y aseos de minusválidos, además de la sala de profesorado y un departamento para cada área. Al ser Centro TIC existen numerosos recursos tecnológicos.

En lo que a Recursos Personales se refiere, el profesorado del centro es variado, siendo la edad media de 45 años. En el centro, este curso, desarrollan su actividad profesional 80 docentes, de los cuales 74 son profesores/as de, 5 maestros/as (entre los que se incluyen dos de Pedagogía Terapéutica), 2 profesores técnicos de FP (Procesos Gestión Administrativa 222 y Procesos Comerciales 221), 1 profesor de religión católica y 1 profesora de religión evangelista; además, hay 6 profesionales del Personal de Administración y Servicios: 2 administrativos y 3 ordenanzas.

La composición del Claustro de Profesores en una gran proporción es estable, lo que facilita el mantenimiento y afianzamiento, y la puesta en marcha de nuevos Proyectos y Programas que permitan la introducción de estrategias innovadoras de cara a la resolución de conflictos, atención a la diversidad, etc.

En la línea anterior de trabajo nos situamos con diversos Planes y Proyectos en marcha: el Plan Forma Joven (destinado al acercamiento de los jóvenes a la salud); el Proyecto Inicia (Fomento del emprendimiento empresarial); el Proyecto de Educación Económica y Financiera (puesto en marcha desde la asignatura de Cultura Emprendedora); el Plan de Igualdad entre Hombres y Mujeres; el Plan de Salud y Prevención de Riesgos Laborales; el Plan Lingüístico; el Programa Aldea (destinado a la repoblación forestal de la zona); participación en la Red Andaluza Escuela Espacio de Paz (para el fomento de la paz); participación en la Red Andaluza Ecoescuela (integrada por escuelas sostenibles); participación en el Proyecto TIC “Andalucía Educa 2.0”.

El horario diurno se desarrolla en jornada continuada de mañana, facilitando de esta manera tanto la realización de actividades complementarias y extraescolares, como el trabajo en casa de los alumnos.

Recursos Educativos del Entorno: instalaciones municipales: Biblioteca pública, con muchos recursos bibliográficos y dotación de material informatizado; Centro de Salud, con el que se realizan actividades para prevenir enfermedades e incorporar hábitos saludables en el alumnado y la comunidad. Destaca la existencia en las proximidades de un teatro municipal y una piscina pública cuyas instalaciones se ceden al centro para organizar y celebrar diversas actividades a lo largo del curso.

Respecto a las características del Alumnado del Centro y Grupo-Clase al que se dirige esta Programación, nos centramos en un grupo de primer curso de Formación Profesional Básica. La

presente programación va dirigida a un grupo formado por 14 alumnos cuyas edades están comprendidas entre los 15 y 18 años.

Tras el análisis de un cuestionario personal del alumnado y la realización de una prueba de exploración inicial para la detección de la competencia curricular del grupo, fundamentalmente en los componentes instrumentales del currículo, se llegan a las conclusiones siguientes:

- Tanto las características personales como las competencias curriculares de cada uno de los alumnos hacen que el grupo sea heterogéneo.
- Hay 5 alumnos/as que presentan NEAE.
- Los intereses y objetivos personales del grupo pasan porque el C.F.G.B. les sirva de acceso a un grado medio.
- La competencia curricular del alumnado en las áreas instrumentales, en líneas generales, no es demasiado buena, aunque hay algunos alumnos que presentan resultados satisfactorios en lo referido a Expresión y Comprensión Oral y Escrita como en las Operaciones Básicas de Cálculo.

Haciendo referencia al último de los sectores implicados en el centro, las familias, diremos que la participación de los padres y madres de alumnos en la vida del centro es baja en relación a la comunicación mediante tutorías.

Con respecto a los recursos digitales con los que contamos en el aula, destacamos ordenadores laptop personales para cada alumno, mobiliario adecuado para el aprendizaje cooperativo y pizarra digital con acceso a internet.

Conforme a la naturaleza práctica de la metodología adoptada en este ciclo, disponemos de una gran variedad de materiales y herramientas para manualidades, así como 3 armarios de almacenaje.

### **3. COMPETENCIAS DEL TÍTULO.**

#### **COMPETENCIAS Y CAPACIDADES PROFESIONALES DEL TÍTULO:**

La competencia general del título consiste en realizar operaciones auxiliares de comercialización, «merchandising» y almacenaje de productos y mercancías, así como las operaciones de tratamiento de datos relacionadas, siguiendo protocolos establecidos, criterios comerciales y de imagen, operando con la calidad indicada, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes 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.

#### **COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.**

- Recepcionar mercancías registrando las entradas, manejarlas, transportarlas y ubicarlas utilizando carretillas automotoras o manuales y medios de manipulación complementarios.
- Realizar recuentos e inventarios periódicos de mercancías y mantener actualizada la información en los puntos de venta, detectando desabastecimientos e incidencias.
- Colocar elementos de animación en puntos de venta y disponer productos en los expositores y lineales, siguiendo instrucciones, aplicando criterios comerciales y respetando la imagen de la empresa.
- Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva de productos para facilitar su promoción en el punto de venta y transmitir la imagen de la empresa.
- Seleccionar mercancías o productos, conforme a órdenes de trabajo y embalar y etiquetar unidades de pedido, utilizando herramientas de control y peso, así como medios de etiquetado y embalaje para preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino.
- Atender al cliente, suministrando información sobre la localización y características de los productos, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades y aplicando, en su caso, técnicas protocolizadas para la resolución de quejas.
- Mantener el área de trabajo, su mobiliario, vitrinas y escaparates limpios y en orden a lo largo de su actividad.
- Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- Elaborar documentos, utilizando el lenguaje científico y los recursos gráficos en función de los

contextos de aplicación, asegurando su confidencialidad, y utilizando aplicaciones informáticas.

- Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias.
- Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio de este.
- 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.
- 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.
- 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.
- Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

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

**RELACIÓN DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES INCLUIDAS EN EL TÍTULO:**

**Cualificaciones Profesionales:**

a) Actividades auxiliares de comercio COM412\_1, que comprende las siguientes Unidades de Competencia:

- UC1327\_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.
- UC1326\_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.
- UC1328\_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano.
- UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente.

b) Actividades auxiliares de almacén COM411\_1, que comprende las siguientes Unidades de Competencia:

- UC1325\_1: Realizar las operaciones auxiliares de recepción, colocación, mantenimiento y expedición de cargas en el almacén de forma integrada en el equipo.
- UC1326\_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.
- UC0432\_1: Manipular cargas con carretillas elevadoras.

c) Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos ADG306\_1, 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.

## **4. ORGANIZACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS**

Las enseñanzas conducentes a la obtención del Título Profesional Básico en Servicios Comerciales conforman un Ciclo Formativo de Formación Profesional de Grado Básico y están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales.

### **Objetivos generales del Ciclo Formativo**

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Reconocer las fases del procedimiento de recepción y registro de mercancía en almacén, así como sus espacios y zonas, relacionándolas con cada tipo de mercancía para proceder a su recepción, transporte manejo y ubicación.
- b) Identificar los procesos de recuento y control en almacén y de información en puntos de venta, siguiendo instrucciones y cumplimentando los documentos necesarios para realizar inventarios y mantener actualizada la información de abastecimiento.
- c) Reconocer equipamientos y técnicas de exposición de mercancías, vinculándolos a cada tipo de empresa para colocar elementos de animación en punto de venta y disponer los productos.
- d) Identificar materiales y técnicas de empaquetado relacionándolos con el tipo de producto y la imagen de la empresa para realizar la presentación atractiva de producto.
- e) Reconocer y emplear las herramientas de control, peso y embalaje de mercancías, relacionándolas con las fases de preparación de pedidos y las órdenes de trabajo para seleccionar, embalar y etiquetar mercancías.
- f) Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.
- g) Seleccionar las técnicas y materiales de limpieza relacionándolos con cada elemento del puesto de trabajo para mantener el área de trabajo limpia y en orden.
- h) 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.
- i) Aplicar procedimientos de escritura al tacto en teclados extendidos utilizando aplicaciones de aprendizaje específico para documentos.
- j) Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades para elaborar documentos.
- k) 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.

- l) 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.
- m) 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.
- n) 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.
- ñ) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- o) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- p) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requerida, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- q) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

- v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- x) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

## **Módulos profesionales**

### a) Módulos profesionales asociados a unidades de competencia:

- 3069. Técnicas básicas de merchandising.
- 3070. Operaciones auxiliares de almacenaje.
- 3001. Tratamiento informático de datos.
- 3002. Aplicaciones básicas de ofimática.
- 3005. Atención al cliente.
- 3006. Preparación de pedidos y venta de productos.

### b) Otros módulos profesionales:

- Ámbito de Ciencias Aplicadas I.
- Ámbito de Ciencias Aplicadas II.
- Ámbito de Comunicación y Ciencias Sociales I.
- Ámbito de Comunicación y Ciencias Sociales II.
- Itinerario personal para la empleabilidad.
- Proyecto intermodular de aprendizaje colaborativo.
- Tutoría.
- Incluye una fase de formación en empresa u organismo equiparado como parte integrada del currículo del ciclo formativo.

<b>MÓDULOS 1º CURSO</b>	<b>HORAS SEMANALES</b>
<b>Técnicas Básicas de Merchandising</b>	6
<b>Atención al Cliente</b>	5
<b>Tratamiento Informático de Datos</b>	5
<b>Ciencias Aplicadas I</b>	4
<b>Comunicación y Ciencias Sociales I (incl. Lengua extranjera)</b>	8
<b>Tutoría</b>	1
<b>Itinerario personal para la empleabilidad.</b>	3

## **5. MÓDULOS PROFESIONALES DUALES**

En este apartado se detallan los módulos asociados a las competencias profesionales que son objeto de la formación dual. Este modelo combina la enseñanza teórica en un centro educativo con la experiencia práctica en una empresa.

### **3005. ATENCIÓN AL CLIENTE**

El presente módulo forma parte del proyecto dual del IES, por tanto, se contempla una doble perspectiva que se detalla en los siguientes epígrafes, puesto que habrá alumnado que curse el módulo al completo en el instituto y el alumnado dual se formará en alternancia entre el centro educativo y su centro de trabajo a partir del mes de enero de 2025.

#### **a. Contribución del módulo al alcance de los objetivos generales del ciclo:**

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo siguientes:

f) Identificar las necesidades de los clientes y la información precisa para satisfacerlas, aplicando técnicas y protocolos de resolución de incidencias y quejas para atender a los clientes.

#### **b. Contribución del módulo al alcance de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo:**

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

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

#### **c. Unidades de competencia del módulo:**

La formación del módulo se relaciona con las siguientes unidades de competencia:

UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

#### **d. Interdisciplinariedad:**

El módulo de Atención al cliente se relaciona además con los objetivos y las competencias siguientes del título: r), s), t), u), v), w) y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales.

### e. Resultados de aprendizaje:

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje (en adelante RA):

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
<b>RA1</b>	Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	<b>25%</b>
<b>RA2</b>	Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	<b>25%</b>
<b>RA3</b>	Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	<b>25%</b>
<b>RA4</b>	Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	<b>25%</b>

### Ø Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

RA	CE
<b>RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· FORMACIÓN EN EL CENTRO:<ul style="list-style-type: none"><li>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</li><li>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.</li></ul></li><li>· FORMACIÓN EN EMPRESA:<ul style="list-style-type: none"><li>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</li><li>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</li><li>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</li><li>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</li><li>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).</li><li>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</li><li>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</li></ul></li></ul>

<p><b>RA2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· FORMACIÓN EN EL CENTRO: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.</li> <li>b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.</li> <li>c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.</li> <li>d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.</li> <li>e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.</li> </ul> </li> <li>· FORMACIÓN EN EMPRESA: <ul style="list-style-type: none"> <li>f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.</li> <li>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.</li> <li>h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>RA3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· FORMACIÓN EN EL CENTRO: <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> </li> <li>· FORMACIÓN EN EMPRESA: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.</li> <li>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</li> <li>d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</li> <li>e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.</li> <li>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente</li> <li>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.</li> <li>h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.</li> </ul> </li> </ul>

<b>RA4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· FORMACIÓN EN EL CENTRO:</li> <li>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.</li> <li>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</li> <li>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</li> <li>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</li> <li>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.</li> <li>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</li> </ul> <p>PARA ESTE RESULTADO DE APRENDIZAJE NO HAY FORMACIÓN EN EMPRESA.</p>
---	--

#### f. Contenidos

De acuerdo a los contenidos mínimos propuestos en el Anexo IX de la Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, la propuesta de los contenidos del módulo de Atención al cliente queda recogida en las siguientes unidades de trabajo.

#### Ø Secuenciación de contenidos:

A continuación, se propone una secuenciación de contenidos que se podrá alterar en cualquier momento, teniendo en cuenta el seguimiento que, de éstos, realice el alumnado y en pro al proyecto dual del centro:

CONTENIDOS	RA	SECUENCIACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.</li> <li>2. Tipos de comunicación. Oral y escrita.</li> <li>3. Barreras y dificultades comunicativas.</li> <li>4. Comunicación verbal. Comunicación verbal simple y afectiva. Emisión y recepción de mensajes orales.</li> <li>5. Técnicas para hablar correctamente en público.</li> <li>6. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.</li> <li>7. Empatía, receptividad, asertividad y otras habilidades sociales.</li> <li>8. Cualidades y habilidades personales necesarias para una correcta atención al cliente.</li> </ol>	<b>1</b>	<b>UD 1: Atención al cliente</b>

9. Técnicas de atención al cliente: presencial, telefónicas y escritas.		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exposición de las cualidades de los productos y servicios.</li> <li>2. El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.</li> <li>3. El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.</li> <li>4. Tipología de ventas.</li> <li>5. Fases de la entrevista de ventas.</li> <li>6. Técnicas de venta.</li> <li>7. Técnicas de negociación aplicada a la venta.</li> <li>8. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.</li> </ol>	2	<b>UD 2: Venta de productos y servicios.</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Roles, objetivos y relación cliente- profesional.</li> <li>2. Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.</li> <li>3. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.</li> <li>4. Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.</li> <li>5. Calidad en el servicio de atención al cliente.</li> <li>6. Fidelización de clientes.</li> <li>7. Seguimiento de la relación comercial.</li> <li>8. Objeciones de los clientes y su tratamiento.</li> <li>9. Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.</li> <li>10. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.</li> </ol>	3	<b>UD 3: Información al cliente</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Legislación básica que afecta a consumidores y usuarios.</li> <li>2. Organizaciones e Instituciones de protección al consumidor.</li> <li>3. Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones.</li> <li>4. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.</li> <li>5. Documentos necesarios o pruebas de una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.</li> <li>6. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.</li> </ol>	4	<b>UD 4: Tratamiento de reclamaciones</b>

Ø **Temporalización:**

Este módulo tiene asignadas 160 horas, y esto nos dará 5 sesiones semanales (durante 33

semanas), en el grupo de 1º se imparten los martes en horario de 08:15 a 11:15 y los miércoles en horario de 09:15 a 11:45 horas.

El calendario escolar del curso 2025/2026 para Mijas establece que las clases quedarán distribuidas de esta forma:

- Ø El curso comienza el 15 de septiembre y finaliza el 24 de junio.
- Ø Durante el mes de junio se contempla el periodo de recuperación.
- Ø El periodo de formación en alternancia correspondiente a este módulo comenzará el 28 de enero de 2025.

Quedando así la previsión de horas lectivas del curso 2025/2026, para los alumnos que van a la formación dual:

TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO	HORAS EN EMPRESA
1º	70	0
2º	20	40
3º	0	30
% HORAS	56,25%	43,75%

Y esta es la previsión de horas lectivas del curso 2025/2026, para los alumnos que van no van a la formación dual:

TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO
1º	70
2º	60
3º	30

Teniendo esto en cuenta, planificamos el reparto horario para el próximo curso escolar, para los alumnos que van a la formación dual:

UNIDAD	TÍTULO	TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO	HORAS EN LA EMPRESA
1	Atención al cliente	1-2	25	40
2	Venta de productos y servicios	1-2	20	10
3	Información al cliente	1-3	13	35
4	Tratamiento de	1	17	0

	reclamaciones			
	SUMA HORARIA TOTAL		<b>90</b>	<b>70</b>

Teniendo esto en cuenta, planificamos el reparto horario para el próximo curso escolar, para los alumnos que no van a la formación dual:

UNIDAD	TÍTULO	TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO
<b>1</b>	Atención al cliente	1-2-3	65
<b>2</b>	Venta de productos y servicios	1-2-3	33
<b>3</b>	Información al cliente	1-2-3	47
<b>4</b>	Tratamiento de reclamaciones	1	15
	SUMA HORARIA TOTAL		<b>160</b>

#### **g. Metodología:**

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.

#### **h. Evaluación:**

Relaciones entre Resultados de Aprendizaje, Unidad Didáctica, Instrumentos de Evaluación y Criterios de Evaluación:

Tal y como recoge la Orden que regulan los CFGB y, concretamente, el Anexo IX que regula la especialidad de Servicios Comerciales, los resultados de aprendizaje están asociados a unos criterios de evaluación.

En la siguiente tabla quedan resumidos y relacionados los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y unidades de trabajo, así como los instrumentos que se emplearán para evidenciar el aprendizaje del alumnado:

**MÓDULO PROFESIONAL: Atención al Cliente**

**Relaciones RA, UD, IE y CE**

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

**Trim  
estre**

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	Trim estre		
						1	2	3
a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente	2,8%	1	Cuestionario 4	Escrita	Plantilla de corrección		x	
b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	2,8%	1	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente	2,8%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	
d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	2,8%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	
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).	2,8%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	2,8%	1	Cuestionario 1	Escrita	Plantilla de corrección	x		
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.	2,8%	1	Actividad en clase	Ejecución oral	Rúbrica	x		
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	2,8%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	

i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	2,8%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x
<b>CONTRIBUCIÓN DEL RA 1</b>	<b>25,0%</b>	<b>A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP</b>						
<b>RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.</b>								<b>Trim este</b>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>UD</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	3,1%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		
b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	3,1%	2	Cuestionario 2	Escrita	Plantilla de corrección	x		
c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	3,1%	2	Cuestionario 2	Escrita	Plantilla de corrección	x		
d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	3,1%	2	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	3,1%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	3,1%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	
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.	3,1%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x	
h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	3,1%	2	Cuestionario 5	Escrita	Plantilla de corrección		x	
<b>CONTRIBUCIÓN DEL RA 2</b>	<b>25,0%</b>	<b>A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP</b>						
<b>RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.</b>								<b>Trim este</b>

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	U D	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1	2	3	
a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	3,1%	3	Cuestionario 5	Escrita	Plantilla de corrección			x	
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.	3,1%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x			
c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	3,1%	3	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica			x	
d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	3,1%	3	Cuestionario 5	Escrita	Plantilla de corrección			x	
e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	3,1%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x	
f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	3,1%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x	
g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	3,1%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x	
h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	3,1%	3	Cuestionario 5	Escrita	Plantilla de corrección			x	
<b>CONTRIBUCIÓN DEL RA 3</b>	<b>25,0%</b>	<b>A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP</b>							
<b>RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</b>							<b>Trim estre</b>		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	U D	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1	2	3	

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.	4,1%	4	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica	x	
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	4,1%	4	Cuestionario 3	Escrita	Plantilla de corrección		x
c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	4,1%	4	Cuestionario 3	Escrita	Plantilla de corrección		x
d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación	4,1%	4	Representación gráfica	Ejecución práctica	Rúbrica		x
e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.	4,1%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x
f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	4,1%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x
<b>CONTRIBUCIÓN DEL RA 4</b>	<b>25,0%</b>	<b>A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP</b>					
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>						

### **3069. TÉCNICAS BÁSICAS DE MERCHANDISING**

El módulo de Técnicas básicas de Merchandising es un módulo que forma parte del Ciclo formativo de Grado Básico de Servicios Comerciales y se realiza en 1º curso de manera dualizada.

#### **a. Contribución del módulo al alcance de los objetivos generales del ciclo**

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo

siguientes:

- c) Reconocer equipamientos y técnicas de exposición de mercancías, vinculándolos a cada tipo de empresa para colocar elementos de animación en punto de venta y disponer los productos.
- d) Identificar materiales y técnicas de empaquetado relacionándolos con el tipo de producto y la imagen de la empresa para realizar la presentación atractiva del producto.

**b. Contribución del módulo al alcance de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo (nueva normativa: competencias profesionales y para la empleabilidad)**

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

- c) Colocar elementos de animación en puntos de venta y disponer productos en los expositores y lineales, siguiendo instrucciones, aplicando criterios comerciales y respetando la imagen de la empresa.
- d) Aplicar técnicas de empaquetado y presentación atractiva de productos para facilitar su promoción en el punto de venta y transmitir la imagen de la empresa.

**c. La formación del módulo se relaciona con las siguientes unidades de competencia (estándares de competencia)**

UC1327\_1: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta.

UC1328\_1: Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano

**d. Interdisciplinariedad:**

El módulo de Técnicas básicas de Merchandising se relaciona además con los objetivos y las competencias siguientes: r), s), r), u), v), w) y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales.

**e. Resultados de aprendizaje:**

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje, (en adelante RA):

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
RA1	Monta elementos de animación del punto de venta y expositores de productos describiendo los criterios comerciales que es preciso utilizar.	25%

<b>RA 2</b>	Dispone productos en lineales y expositores seleccionando la técnica básica de “merchandising” apropiada a las características del producto.	<b>25%</b>
<b>RA3</b>	Coloca etiquetas y dispositivos de seguridad valorando la relevancia del sistema de codificación “European Article Numbering Association” (EAN) en el control del punto de venta.	<b>25%</b>
<b>RA4</b>	Empaqueta productos relacionando la técnica seleccionada con los criterios comerciales y de imagen perseguidos.	<b>25%</b>

**Ø Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación:**

<b>RA</b>	<b>CE</b>
<b>RA1: Monta elementos de animación del punto de venta y expositores de productos describiendo los criterios comerciales que es preciso utilizar.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· FORMACIÓN EN EL CENTRO:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha identificado la ubicación física de los distintos sectores del punto de venta.</li> <li>b) Se han identificado las zonas frías y calientes del punto de venta.</li> <li>c) Se han descrito los criterios comerciales de distribución de los productos y mobiliario en el punto de venta.</li> <li>d) Se han diferenciado los distintos tipos de mobiliario utilizados en el punto de venta y los elementos promocionales utilizados habitualmente.</li> </ul> </li> <li>· FORMACIÓN EN EMPRESA:               <ul style="list-style-type: none"> <li>e) Se han descrito los pasos y procesos de elaboración y montaje.</li> <li>f) Se han montado expositores de productos y góndolas con fines comerciales.</li> <li>g) Se ha colocado cartelería y otros elementos de animación, siguiendo criterios de “merchandising” y de imagen.</li> <li>h) Se han seguido las instrucciones de montaje y uso del fabricante y las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales.</li> </ul> </li> </ul>

**RA2:** Dispone productos en lineales y expositores seleccionando la técnica básica de “merchandising” apropiada a las características del producto.

· FORMACIÓN EN EL CENTRO:

- a) Se han identificado los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de productos en los distintos niveles, zonas del lineal y posición.
- b) Se ha descrito el proceso de traslado de los productos conduciendo transpalés o carretillas de mano, siguiendo las normas de seguridad.
- c) Se ha descrito la clasificación del surtido por grupos, secciones, categorías, familias y referencias.
- d) Se han descrito los efectos que producen en el consumidor los distintos modos de ubicación de los productos en el lineal.

· FORMACIÓN EN EMPRESA:

- e) Se ha identificado el lugar y disposición de los productos a partir de un planograma, foto o gráfico del lineal y la etiqueta del producto.
- f) Se ha realizado inventario de las unidades del punto de venta, detectando huecos o roturas de “stocks”.
- g) Se han utilizado equipos de lectura de códigos de barras (lectores ópticos) para la identificación y control de los productos.
- h) Se ha elaborado la información relativa al punto de venta utilizando aplicaciones informáticas a nivel usuario, procesador de texto y hoja de cálculo.
- i) Se han colocado productos en diferentes tipos de lineales y expositores siguiendo criterios de “merchandising”.
- j) Se han limpiado y acondicionado lineales y estanterías para la correcta colocación de los productos.
- k) Se han aplicado las medidas específicas de manipulación e higiene de los distintos productos.

<p>RA3: Coloca etiquetas y dispositivos de seguridad valorando la relevancia del sistema de codificación “European Article Numbering Association” (EAN) en el control del punto de venta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· FORMACIÓN EN EL CENTRO: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han identificado distintos tipos de dispositivos de seguridad que se utilizan en el punto de venta.</li> <li>b) Se ha descrito el funcionamiento de dispositivos de seguridad en el punto de venta.</li> <li>c) Se han descrito los procesos de asignación de códigos a los distintos productos.</li> <li>d) Se han interpretado etiquetas normalizadas y códigos EAN 13.</li> <li>f) Se han utilizado aplicaciones informáticas (procesador de textos y hoja de cálculo) en la elaboración de documentación para transmitir los errores de correspondencia detectados entre la información de la etiqueta y el producto.</li> <li>i) Se ha valorado la relevancia de la codificación de los productos en el control del punto de venta.</li> </ul> </li> <li>· FORMACIÓN EN EMPRESA: <ul style="list-style-type: none"> <li>e) Se ha verificado la codificación de productos, identificando sus características, propiedades y localización.</li> <li>g) Se han etiquetado productos manualmente y utilizando herramientas específicas de etiquetado y siguiendo criterios de “merchandising”.</li> <li>h) Se han colocado dispositivos de seguridad utilizando los sistemas de protección pertinentes.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>RA4:</b> Empaqueta productos relacionando la técnica seleccionada con los criterios comerciales y de imagen perseguidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· FORMACIÓN EN EL CENTRO <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han identificado diferentes técnicas de empaquetado de productos.</li> <li>b) Se ha analizado la simbología de formas, colores y texturas en la transmisión de la imagen de la empresa.</li> </ul> </li> <li>· FORMACIÓN EN EMPRESA: <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Se han identificado elementos y materiales que se utilizan en el empaquetado y presentación comercial de productos.</li> <li>d) Se han seleccionado los materiales necesarios para el empaquetado en función de la técnica establecida y de la imagen de la empresa.</li> <li>e) Se ha acondicionado el producto para su empaquetado, colocando elementos protectores y retirando el precio y los dispositivos de seguridad.</li> <li>f) Se han empaquetado productos asegurando su consistencia y su presentación conforme a criterios comerciales.</li> <li>g) Se han aplicado las medidas de prevención de riesgos laborales relacionadas.</li> <li>h) Se han colocado motivos ornamentales de forma atractiva.</li> <li>i) Se han retirado los restos del material utilizado para asegurar el orden y limpieza del lugar de trabajo.</li> </ul> </li> </ul>

## f. Contenidos

De acuerdo a los contenidos mínimos propuestos en el Anexo IX de la Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, la propuesta de los contenidos del módulo de Técnicas básicas de Merchandising queda recogida de la siguiente manera:

### Ø Secuenciación de contenidos:

El módulo consta de una carga de 192 horas anuales, repartidas a razón de 6 horas a la semana.

A continuación, se propone una temporalización y secuenciación de contenidos que se podrá alterar en cualquier momento, teniendo en cuenta el seguimiento que, de éstos, realice el alumnado y en pro al proyecto dual del centro:

CONTENIDOS	RA	SECUENCIACIÓN
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tipos de establecimientos comerciales.</li><li>2. Animación del punto de venta en función de la estacionalidad, la demanda y el sector.</li><li>3. El “merchandising”.</li><li>4. La superficie de venta. Criterios para su óptima distribución.</li><li>5. El flujo de circulación de los clientes: zonas frías y zonas calientes.</li><li>6. La ubicación de los sectores más importantes. Las Secciones.</li><li>7. Tipos de mobiliario y su disposición en el punto de venta.</li><li>8. Métodos físicos y psicológicos para calentar puntos fríos.</li><li>9. Elementos y materiales utilizados en la Publicidad en el punto de venta, de las promociones y del merchandising.</li><li>10. El escaparate: tipología, funciones y montaje.</li><li>11. Señalética y cartelería: tipología, funciones y procedimientos de elaboración.</li><li>12. Normas de seguridad y prevención de riesgos laborales.</li></ol>	<b>1</b>	<b>UD 1: Montaje de elementos de animación del punto de venta y expositores</b>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El lineal.</li> <li>2. Función del lineal.</li> <li>3. Niveles y zonas del lineal.</li> <li>4. El surtido y las familias de productos.</li> <li>5. Reglas de implantación de los productos.</li> <li>6. Implantación horizontal, vertical, cruzada y en malla.</li> <li>7. Concepto de facing.</li> <li>8. Técnicas de optimización del lineal. Normas para la correcta implantación de los productos en el lineal.</li> <li>9. Rotación y reaprovisionamiento del lineal.</li> </ol>	<b>2</b>	<b>UD 2: Disposición de los productos en el lineal</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tecnología al servicio del “merchandising”.</li> <li>2. Instrumentos de vigilancia, aviso y protección contra el hurto.</li> <li>3. El escáner.</li> <li>4. La codificación del surtido.</li> <li>5. Origen de la codificación comercial.</li> <li>6. El código de barras.</li> <li>7. Códigos EAN.</li> <li>8. La etiqueta.</li> <li>9. Requisitos normativos e informativos que debe cumplir el etiquetado de productos.</li> <li>10. Técnicas básicas de elaboración de etiquetas.</li> </ol>	<b>3</b>	<b>UD 3: Colocación de etiquetas y dispositivos de seguridad</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Envoltorio y paquetería.</li> <li>2. Empaquetado: valor añadido al producto.</li> <li>3. Estilos y modalidades de envoltorios y empaquetado.</li> <li>4. Materiales utilizados para envolver o empaquetar.</li> <li>5. Técnicas de empaquetado.</li> <li>6. Sensibilización medioambiental.</li> <li>7. Riesgos específicos y su prevención en el sector. Normativa de seguridad y prevención de riesgos laborales.</li> </ol>	<b>4</b>	<b>UD 4: Empaquetado y presentación comercial</b>

### **⊗ Temporalización:**

Este módulo tiene asignadas 192 horas, y esto nos dará 6 sesiones semanales (durante 33 semanas). En el grupo de 1º se imparten los martes y los miércoles en horario de 11:45 a 14:45 horas.

El calendario escolar del curso 2025/2026 para Mijas establece que las clases quedarán distribuidas de esta forma:

- ⊗ El curso comienza el 15 de septiembre y finaliza el 24 de junio.
- ⊗ Durante el mes de junio se contempla el periodo de recuperación y ampliación.
- ⊗ El periodo de formación en alternancia correspondiente a este módulo comenzará el 27 de enero de 2026..

Quedando así la previsión de horas lectivas del curso 2025/2026, para los alumnos que van a la formación dual:

TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO	HORAS EN EMPRESA
1º	84	0
2º	24	48
3º	0	36
<b>% HORAS</b>	56,25%	43,75%

Y esta es la previsión de horas lectivas del curso 2024/2025, para los alumnos que no van a la formación dual:

TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO
1º	84
2º	72
3º	36

Teniendo esto en cuenta, planificamos el reparto horario para el próximo curso escolar, para los alumnos que van a la formación dual:

	TÍTULO	TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO	HORAS EN LA EMPRESA
1	Montaje de elementos de animación del punto de venta y expositores	1-2	21	21
2	Disposición de los productos en el lineal	1-2	23	25
3	Colocación de etiquetas y dispositivos de seguridad	1-2	34	38
4	Empaquetado y presentación comercial	1	30	

<b>SUMA HORARIA TOTAL</b>	192	108	84
---------------------------	-----	-----	----

Teniendo esto en cuenta, planificamos el reparto horario para el próximo curso escolar, para los alumnos que no van a la formación dual:

<b>UNIDAD</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>TRIMESTRE</b>	<b>HORAS EN EL CENTRO</b>
<b>1</b>	<b>Montaje de elementos de animación del punto de venta y expositores</b>	1-2-3	42
<b>2</b>	<b>Disposición de los productos en el lineal</b>	1-2-3	42
<b>3</b>	<b>Colocación de etiquetas y dispositivos de seguridad</b>	1-2-3	78
<b>4</b>	<b>Empaquetado y presentación comercial</b>	1	30
	<b>SUMA HORARIA TOTAL</b>		192

### **g. Metodología**

#### **Ø Orientaciones metodológicas:**

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para realizar actividades básicas de “Merchandising” en puntos de venta. La definición de esta función incluye aspectos como:

- Realización de montajes de elementos de animación del punto de venta, expositores, carteles y escaparates.
- Disposición de productos en lineales aplicando técnicas básicas de “Merchandising” e interpretando planogramas, gráficos e instrucciones comerciales.
- Etiquetado de productos, interpretando la codificación y comprobando la exactitud de la información y colocación de dispositivos de seguridad.
- Empaquetado de productos siguiendo criterios comerciales y de imagen de la empresa.

### **Ø Líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje:**

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Análisis de planos de distintos establecimientos que nos permitan identificar los diferentes sectores de los puntos de venta, distinguiendo zonas calientes y frías en función de la circulación del cliente.
- Visita a establecimientos comerciales diferentes para conocer los tipos de mobiliario que existen en el mercado y su utilización según su función y el sector o zona de la superficie de venta donde se ubican.
- Interpretación de planogramas y gráficos de lineales y colocación de productos conforme a sus instrucciones, aplicando técnicas básicas de “merchandising”.
- Elaboración manual o mediante el empleo de herramientas informáticas sencillas de carteles (especialmente de precios) y de etiquetas, rotulando diferentes tipos de letra y asociando formas y colores a la imagen a transmitir.
- Empaquetado de productos de forma atractiva, utilizando los materiales adecuados y motivos ornamentales acordes con la imagen de la empresa.

#### **h. Evaluación: relaciones entre Resultados de Aprendizaje, Unidad Didáctica, Instrumentos de Evaluación y Criterios de Evaluación**

Tal y como recoge la Orden que regula los CFGB y, concretamente, el Anexo IX que regula la especialidad de Servicios Comerciales, los resultados de aprendizaje están asociados a unos criterios de evaluación.

Durante el primer trimestre y las primeras semanas de enero, se impartirán los contenidos relacionados con los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación marcados en azul en la tabla que mostramos a continuación. A partir de ahí, se impartirán el resto de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación en sus respectivos centros de trabajo los martes y miércoles en su correspondiente turno en la empresa adjudicada. La empresa contará con un programa formativo donde se recoja en términos de actividades o tareas toda esta información.

En la siguiente tabla quedan resumidos y relacionados los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y unidades de trabajo, así como los instrumentos que se emplearán para evidenciar el aprendizaje del alumnado:

<b>MÓDULO PROFESIONAL: Técnicas Básicas de Merchandising</b>	
<b>Relaciones RA, UD, IE y CE</b>	
<b>RA1. Monta elementos de animación del punto de venta y expositores de</b>	<b>Trimestre</b>

productos describiendo los criterios comerciales que es preciso utilizar.								
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1	2	3
a) Se ha identificado la ubicación física de los distintos sectores del punto de venta.	3,1 %	1	Actividad en clase	Exposición oral	Rúbrica	x		
b) Se han identificado las zonas frías y calientes del punto de venta.	3,1 %	1	Cuestionario 1	Escrita	Plantilla de corrección	x		
c) Se han descrito los criterios comerciales de distribución de los productos y mobiliario en el punto de venta.	3,1 %	1	Cuestionario 1	Escrita	Plantilla de corrección	x		
d) Se han diferenciado los distintos tipos de mobiliario utilizados en el punto de venta y los elementos promocionales utilizados habitualmente.	3,1 %	1	Actividad en clase	Escrita	Rúbrica	x		
e) Se han descrito los pasos y procesos de elaboración y montaje.	3,1 %	1	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
f) Se han montado expositores de productos y góndolas con fines comerciales.	3,1 %	1	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
g) Se ha colocado cartelería y otros elementos de animación, siguiendo criterios de “merchandising” y de imagen.	3,1 %	1	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
h) Se han seguido las instrucciones de montaje y uso del fabricante y las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales.	3,1 %	1	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
<b>CONTRIBUCIÓN DEL RA 1</b>	<b>25 %</b>	<b>A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP</b>						
<b>RA2. Dispone productos en lineales y expositores seleccionando la técnica básica de “merchandising” apropiada a las características del producto.</b>						<b>Trimestre</b>		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	U D	ACTIVIDAD	TÉCNICA	INSTRUMENTO	1	2	3
a) Se han identificado los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de productos en los distintos niveles, zonas del lineal y	2,3 %	2	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		

posición.								
b) Se ha descrito el proceso de traslado de los productos conduciendo transpalés o carretillas de mano, siguiendo las normas de seguridad.	2,3 %	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
c) Se ha descrito la clasificación del surtido por grupos, secciones, categorías, familias y referencias.	2,3 %	2	Cuestionario 2	Escrita	Plantilla de corrección	x		
d) Se han descrito los efectos que producen en el consumidor los distintos modos de ubicación de los productos en el lineal.	2,3 %	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
e) Se ha identificado el lugar y disposición de los productos a partir de un planograma, foto o gráfico del lineal y la etiqueta del producto.	2,3 %	2	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
f) Se ha realizado inventario de las unidades del punto de venta, detectando huecos o roturas de “stocks”.	2,3 %	2	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
g) Se han utilizado equipos de lectura de códigos de barras (lectores ópticos) para la identificación y control de los productos.	2,3 %	2	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
h) Se ha elaborado la información relativa al punto de venta utilizando aplicaciones informáticas a nivel usuario, procesador de texto y hoja de cálculo.	2,3 %	2	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
i) Se han colocado productos en diferentes tipos de lineales y expositores siguiendo criterios de “merchandising”.	2,3 %	2	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
j) Se han limpiado y acondicionado lineales y estanterías para la correcta colocación de los productos.	2,3 %	2	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
k) Se han aplicado las medidas específicas de manipulación e higiene de los distintos	2,3 %	2	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica		x	

productos.								
<b>CONTRIBUCIÓN DEL RA 2</b>	<b>25 %</b>	<b>A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP</b>						
<b>RA3. Coloca etiquetas y dispositivos de seguridad valorando la relevancia del sistema de codificación “European Article Numbering Association” (EAN) en el control del punto de venta.</b>						<b>Trimestre</b>		
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>U D</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
a) Se han identificado distintos tipos de dispositivos de seguridad que se utilizan en el punto de venta.	2,8 %	3	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
b) Se ha descrito el funcionamiento de dispositivos de seguridad en el punto de venta.	2,8 %	3	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
c) Se han descrito los procesos de asignación de códigos a los distintos productos.	2,8 %	3	Cuestionario 3	Escrita	Plantilla de corrección		x	
d) Se han interpretado etiquetas normalizadas y códigos EAN 13.	2,8 %	3	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
e) Se ha verificado la codificación de productos, identificando sus características, propiedades y localización.	2,8 %	3	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica			x
f) Se han utilizado aplicaciones informáticas (procesador de textos y hoja de cálculo) en la elaboración de documentación para transmitir los errores de correspondencia detectados entre la información de la etiqueta y el producto.	2,8 %	3	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
g) Se han etiquetado productos manualmente y utilizando herramientas específicas de etiquetado y siguiendo criterios de “merchandising”.	2,8 %	3	Empresa	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x
h) Se han colocado dispositivos de seguridad utilizando los sistemas de protección pertinentes	2,8 %	3	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica			x
i) Se ha valorado la relevancia de	2,8 %	3	Actividad en	Ejecución	Rúbrica		x	

la codificación de los productos en el control del punto de venta.	%		clase	práctica				
<b>CONTRIBUCIÓN DEL RA 3</b>	<b>25 %</b>	<b>A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP</b>						
<b>RA4. Empaqueta productos relacionando la técnica seleccionada con los criterios comerciales y de imagen perseguidos.</b>						<b>Trimestre</b>		
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>UD</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
a) Se han identificado diferentes técnicas de empaquetado de productos.	2,8 %	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
b) Se ha analizado la simbología de formas, colores y texturas en la transmisión de la imagen de la empresa.	2,8 %	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
c) Se han identificado elementos y materiales que se utilizan en el empaquetado y presentación comercial de productos.	2,8 %	4	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica			x
d) Se han seleccionado los materiales necesarios para el empaquetado en función de la técnica establecida y de la imagen de la empresa.	2,8 %	4	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica			x
e) Se ha acondicionado el producto para su empaquetado, colocando elementos protectores y retirando el precio y los dispositivos de seguridad.	2,8 %	4	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica			x
f) Se han empaquetado productos asegurando su consistencia y su presentación conforme a criterios comerciales.	2,8 %	4	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica			x
g) Se han aplicado las medidas de prevención de riesgos laborales relacionadas.	2,8 %	4	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica			x
h) Se han colocado motivos ornamentales de forma atractiva	2,8 %	4	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica			x
i) Se han retirado los restos del material utilizado para asegurar el orden y limpieza del lugar de trabajo.	2,8 %	4	Empresa	Ejecución práctica	Rúbrica			x
<b>CONTRIBUCIÓN DEL RA 4</b>	<b>25%</b>	<b>A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP</b>						

<b>TOTAL</b>	<b>100</b>						
	<b>%</b>						

### **3001. TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS**

El módulo de Tratamiento informático de datos es un módulo que forma parte del proyecto dual del IES, por tanto, en este anexo se contempla una doble perspectiva que se detalla en los siguientes epígrafes, puesto que habrá alumnado que curse el módulo al completo en el instituto y el alumnado dual se formará en alternancia entre el centro educativo y su centro de trabajo a partir del mes de enero de 2026.

#### **a. Contribución del módulo al alcance de los objetivos de ciclo:**

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo siguientes:

- h) 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.
- i) Aplicar procedimientos de escritura al tacto en teclados extendidos utilizando aplicaciones de aprendizaje específico para documentos.
- j) Utilizar procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades para elaborar documentos.

#### **b. Contribución del módulo al alcance de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo:**

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

- h) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- i) Elaborar documentos, utilizando el lenguaje científico y los recursos gráficos y expositivos en función de los contextos de aplicación, asegurando su confidencialidad, y utilizando aplicaciones informáticas.
- j) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.

#### **c. unidades de competencia del módulo:**

La formación del módulo se relaciona con 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.

**d. Interdisciplinariedad:**

El módulo de Tratamiento Informático de Datos se relaciona además con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z); y las competencias r), s), t), u), v), w) y x) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales.

**e. Resultados de aprendizaje:**

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje (RA en adelante):

<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>		<b>%</b>
<b>RA1</b>	Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.	<b>25%</b>
<b>RA2</b>	Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.	<b>25%</b>
<b>RA3</b>	Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.	<b>25%</b>
<b>RA4</b>	Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.	<b>25%</b>

**Ø Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:**

RA	CE
<p><b>RA1: Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· FORMACIÓN EN EL CENTRO: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.</li> <li>b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar</li> <li>c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.</li> <li>d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.</li> <li>e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.</li> <li>f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.</li> </ul> </li> <li>· FORMACIÓN EN LA EMPRESA: <ul style="list-style-type: none"> <li>g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>RA2: Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· FORMACIÓN EN EL CENTRO: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.</li> <li>b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.</li> <li>c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.</li> <li>d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.</li> <li>e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.</li> <li>f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores.</li> <li>h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.</li> <li>i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.</li> </ul> </li> <li>· FORMACIÓN EN LA EMPRESA: <ul style="list-style-type: none"> <li>j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.</li> <li>g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.</li> </ul> </li> </ul>

<p><b>RA3: Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· FORMACIÓN EN EL CENTRO: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.</li> <li>b) Se han elaborado textos mediante herramientas de procesador de textos utilizando distintos formatos.</li> <li>c) Se han insertando imágenes, tablas y otros objetos en los textos.</li> <li>e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.</li> <li>f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.</li> </ul> </li> <li>· FORMACIÓN EN LA EMPRESA: <ul style="list-style-type: none"> <li>d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables.</li> <li>g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>RA4: Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· FORMACIÓN EN EL CENTRO: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.</li> <li>b) Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.</li> <li>c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.</li> <li>d) Se ha accedido a documentos archivados previamente.</li> <li>e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.</li> <li>f) Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.</li> <li>g) Se han impreso los documentos correctamente.</li> <li>h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.</li> <li>i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.</li> <li>j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.</li> </ul> </li> </ul> <p>PARA ESTE RESULTADO DE APRENDIZAJE NO HAY FORMACIÓN EN EMPRESA.</p>

## **f. Contenidos**

De acuerdo a los contenidos mínimos propuestos en el Anexo IX de la Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, la propuesta de los contenidos del módulo de Tratamiento Informático de Datos queda recogida en las siguientes unidades de trabajo.

### **Ø Secuenciación de contenidos:**

A continuación, se propone una secuenciación de contenidos que se podrá alterar en cualquier

momento, teniendo en cuenta el seguimiento que, de éstos, realice el alumnado y en pro al proyecto dual del centro:

CONTENIDOS	RA	SECUENCIACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Componentes de los equipos informáticos.</li> <li>2. Periféricos informáticos.</li> <li>3. Aplicaciones ofimáticas.</li> <li>4. Conocimiento básico de sistemas operativos.</li> <li>5. Conectores de los equipos informáticos.</li> <li>6. Mantenimiento básico de equipos informáticos.</li> <li>7. Consumibles informáticos.</li> <li>8. Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.</li> <li>9. Salud postural.</li> </ol>	<b>1</b>	<b>UD 1: Preparación de equipos y materiales.</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organización de la zona de trabajo.</li> <li>2. El teclado extendido. Función de las teclas.</li> <li>3. Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado.</li> <li>4. Técnicas de velocidad y precisión mecanográfica.</li> <li>5. Transcripción de textos.</li> <li>6. Técnicas de corrección de errores mecanográficos.</li> <li>7. Digitalización de documentos.</li> <li>8. Confidencialidad de la información.</li> </ol>	<b>2</b>	<b>UD 2: Grabación informática de datos, textos y otros documentos.</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesadores de textos. Estructura y funciones.</li> <li>2. Aplicación de formatos en los procesadores de textos. Edición de textos.</li> <li>3. Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas.</li> <li>4. Combinar y comparar documentos.</li> <li>5. Elaboración de tablas.</li> <li>6. Inserción de imágenes y otros objetos.</li> <li>7. Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.</li> </ol>	<b>3</b>	<b>UD 3: Tratamiento de textos y datos.</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de archivos y carpetas digitales.</li> <li>2. Criterios de codificación y clasificación de los documentos.</li> <li>3. El registro digital de documentos.</li> <li>4. La impresora. Funcionamiento y tipos.</li> <li>5. Configuración de la impresora.</li> <li>6. Impresión de documentos.</li> </ol>	<b>4</b>	<b>UD 4: Tramitación de documentación.</b>

### Ø **Temporalización:**

Este módulo tiene asignadas 160 horas, y esto nos dará 5 sesiones semanales (durante 33 semanas), en el grupo de 1º se imparten los lunes en horario de 08:15 a 10:15, los miércoles en horario de 08:15 a 09:15 y los viernes de 11:45 a 13:45.

El calendario escolar del curso 2025/2026 para Mijas establece que las clases quedarán distribuidas de esta forma:

- Ø El curso comienza el 15 de septiembre y finaliza el 24 de junio.
- Ø Durante el mes de junio se contempla el periodo de recuperación.
- Ø El periodo de formación en alternancia correspondiente a este módulo comenzará el 28 de enero de 2025.

Quedando así la previsión de horas lectivas del curso 2025/2026, para los alumnos que van a la formación dual:

Quedando así la previsión de horas lectivas del curso 2025/2026, para los alumnos que van a la formación dual:

	<b>HORAS EN EL CENTRO</b>	<b>HORAS EN EMPRESA</b>
<b>1º</b>	66	0
<b>2º</b>	53	11
<b>3º</b>	24	6
<b>% HORAS</b>	89,38%	10,62%

Y esta es la previsión de horas lectivas del curso 2025/2026, para los alumnos que van no van a la formación dual:

<b>TRIMESTRE</b>	<b>HORAS EN EL CENTRO</b>
<b>1º</b>	66
<b>2º</b>	64
<b>3º</b>	30

Teniendo esto en cuenta, planificamos el reparto horario para el próximo curso escolar, para los alumnos que van a la formación dual:

<b>UNID AD</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>TRIME STRE</b>	<b>HORAS EN EL CENTRO</b>	<b>HORAS EN LA EMPRESA</b>
<b>1</b>	Preparación de equipos y	1	58	4

	materiales.			
2	Grabación informática de datos, textos y otros documentos.	1-2-3	30	4
3	Tratamiento de textos y datos.	2-3	35	4
4	Tramitación de documentación.	3	20	5
	<b>SUMA HORARIA TOTAL</b>		<b>143</b>	<b>17</b>

Teniendo esto en cuenta, planificamos el reparto horario para el próximo curso escolar, para los alumnos que no van a la formación dual:

UNIDAD	TÍTULO	TRIMESTRE	HORAS EN EL CENTRO
1	<b>Preparación de equipos y materiales.</b>	1	62
2	<b>Grabación informática de datos, textos y otros documentos.</b>	1-2-3	34
3	<b>Tratamiento de textos y datos.</b>	2-3	39
4	<b>Tramitación de documentación.</b>	3	25
	<b>SUMA HORARIA TOTAL</b>		<b>160</b>

#### g. Metodología

##### Ø Orientaciones metodológicas:

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de grabación de datos y elaboración de documentos informáticos, así como el archivo digital, la impresión y la transmisión de los mismos.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- La preparación de equipos de aplicaciones informáticas.
- La utilización de técnicas mecanográficas para la grabación de datos informáticos.
- La elaboración y gestión de los documentos informáticos.

**Ø Líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje:**

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La grabación de datos en terminales informáticas.
- La utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la elaboración y archivo de documentos.
- La utilización de equipos para imprimir y transmitir información.

**e. Evaluación:**

Relación entre Resultados de Aprendizaje, Unidad Didáctica, Instrumentos de Evaluación y Criterios de Evaluación.

Tal y como recoge la Orden que regula los CFGB, y más concretamente el Anexo IX que regula la especialidad de Servicios Comerciales, los resultados de aprendizaje están asociados a unos criterios de evaluación. En la siguiente tabla se muestra la ponderación de cada criterio de evaluación asociado a su RA y a su vez se muestra también el instrumento de evaluación utilizado en cada caso:

<b>MÓDULO PROFESIONAL: Tratamiento informático de datos</b>								
<b>Relaciones RA, UD, IE y CE</b>								
<b>RA1.Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.</b>						<b>Trimestre</b>		
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>U D</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TÉCNIC A</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>1º</b>	<b>2º</b>	<b>3º</b>
a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.	3,0%	1	Cuestionario 1	Escrita	Plantilla de corrección	x		
b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores	3,0%	1	Representación gráfica 1	Ejecución práctica	Rúbrica	x		

que se van a realizar								
c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.	3,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		
d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar	3,0%	1	Cuestionario 1	Escrita	Plantilla de corrección			
e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.	3,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.	3,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica	x		
g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.	4,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
<b>CONTRIBUCIÓN DEL RA1</b>	<b>25,0%</b>	<b>A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP</b>						
<b>RA2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.</b>						<b>Trimestre</b>		
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>U D</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>1º</b>	<b>2º</b>	<b>3º</b>
a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.	2,5%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.	4,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
c) Se han situado correctamente los dedos	2,5%	2	Cuestionario 3	Práctica	Plantilla de corrección		x	

sobre el teclado.									
d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.	2,5%	2	Cuestionario 3	Práctica	Plantilla de corrección		x		
e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.	2,5%	2	Cuestionario 2	Práctica	Plantilla de corrección		x		
f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores.	2,5%	2	Cuestionario 2	Práctica	Plantilla de corrección		x		
g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos	2,5%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x			
h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.	2,5%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x			
i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.	2,5%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x		
j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.	2,5%	1	Representación gráfica 2	Ejecución práctica	Rúbrica	x			
<b>CONTRIBUCIÓN DEL RA2</b>	<b>25,0%</b>	<b>A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP</b>							
<b>RA3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.</b>							<b>Trimestre</b>		
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>U D</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	
a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.	4,0%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x			

b) Se han elaborado textos mediante herramientas de procesador de textos utilizando distintos formatos	4,0%	3	Cuestionario 4	Escrita	Plantilla de corrección		x		
c) Se han insertando imágenes, tablas y otros objetos en los textos.	4,0%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica		x		
d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables	4,0%	3	Cuestionario 4	Escrita	Plantilla de corrección		x		
e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.	3,0%	2	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x		
f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.	3,0%	3	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica		x		
g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.	3,0%	1	Representación gráfica 3	Ejecución práctica	Rúbrica	x			
<b>CONTRIBUCIÓN DEL RA3</b>	<b>25,0%</b>	<b>A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP</b>							
<b>RA4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.</b>							<b>Trimestre</b>		
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>U D</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	
a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.	2,5%	4	Cuestionario 5	Práctica	Plantilla de corrección			x	
b) Se han identificado las posibles ubicaciones de	2,5%	4	Cuestionario 5	Práctica	Plantilla de corrección			x	

archivo en soporte digital.								
c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.	2,5%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			x
d) Se ha accedido a documentos archivados previamente.	2,5%	4	Representación gráfica 4	Ejecución práctica	Rúbrica			x
e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.	2,5%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x
f) Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.	2,5%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica y oral	Rúbrica			x
g) Se han impreso los documentos correctamente.	2,5%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			x
h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.	2,5%	4	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica			x
i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.	2,5%	2	Representación gráfica 5	Ejecución práctica	Rúbrica		x	
j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.	2,5%	1	Actividad en clase	Ejecución práctica	Rúbrica	x		
<b>CONTRIBUCIÓN DEL RA4</b>	<b>25%</b>	<b>A LA CALIFICACIÓN FINAL DEL MP</b>						
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>							

## **6. METODOLOGÍA**

Se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar, y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor.
- Posteriormente, se expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. Se resolverán todas las dudas que puedan tener los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado.
- Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos.
- En todas las unidades será necesario la utilización de equipos informáticos con programas específicos para la gestión administrativa (aplicaciones ofimáticas), programa de mecanografía, conexión a Internet, pizarra digital e impresora.
- Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo, aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.
- El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependen de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además, se propondrá algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido asimilados.
- Se llevará a cabo el aprendizaje de mecanografía con el programa online Typingclub.

## **7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

Entendemos la atención a la diversidad como el conjunto de acciones educativas que, en un sentido amplio, intentan prevenir y dar respuesta a las necesidades, temporales o permanentes, de todo el alumnado del centro.

### **Diseño Universal de Aprendizaje (DUA)**

Centraremos la atención en la diversidad del alumnado, basándonos en los principios del DUA. Es decir, partiremos de lo que cada alumno precise y necesite a partir de sus

intereses y necesidades, fomentando y creando entornos de aprendizaje positivos. Las estrategias y metodologías a utilizar en el aula se adaptarán al nivel de cada alumno/a y se focalizará el aprendizaje mediante la motivación. Todo ello se trabajará en convivencia con el profesorado del equipo docente que deberá tener conocimiento de todas las potencialidades y debilidades del alumnado, conocer sus intereses, aquello que lo hace vulnerable y excluyente de la metodología usada en las actividades del aula.

## Clasificación

El Anexo II del texto consolidado de las Instrucciones de 8/3/2017 engloba a los tipos de alumnado de Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) en cuatro grupos:

NEAE. Necesidades Específicas de Apoyo Educativo

1. NEE. Necesidades Educativas Especiales (11 subtipos)
2. DIA. Dificultades de Aprendizaje (4 subtipos)
3. AACC. Altas Capacidades (3 subtipos)
4. Alumnado objeto de medidas de Carácter Compensatorio.

La Formación Profesional está muy limitada para dar respuesta a las NEAE.

Las medidas que, con carácter general, se pueden poner en marcha son:

De Acceso	Superación de barreras arquitectónicas.
	Dotación de dispositivos o medios electrónicos. Ejemplo: portátil; acceso a Wifi; Aula. Virtual; Aula. de emprendimiento; Aula ATECA.
De Refuerzo	Acción tutorial.
	Ejercicios de actividades repetitivas, y/o desglosadas. Ejemplo: actividades pautadas, ejercicios explicados, repetición de ejercicios similares.
De profundización.	Visionado de películas.
	Trabajo por proyectos.
	Aplicaciones que mejoren su aprendizaje.

Las medidas específicas o concretas a poner en marcha con el alumno son:

- a. Programa de refuerzo de aprendizaje personalizado de contenidos curriculares (a ser posible de todos los módulos del curso y no solo de los ámbitos comunes).
- b. Posición dentro del aula (ubicación en primeras filas para mejorar su concentración y minimizar la distracción del alumno).
- c. Presentar los enunciados complejos de forma gráfica (si el alumno lo necesita).

- d. Uso de sinónimos en textos técnicos.
- e. Presentación de las preguntas de forma secuenciada y separada.
- f. Aumentar el tiempo en la realización de las pruebas. Lectura de las preguntas por parte del profesor y supervisión de las pruebas.

Trabajaremos de manera coordinada con el Departamento de Orientación todo el equipo docente, y desde la acción tutorial, teniendo durante todo el curso una colaboración activa de las familias.

Tras la información aportada por el departamento de orientación y la evaluación inicial, se procede a aplicar medidas de atención a la diversidad.

En el grupo clase de 1º CFGB tenemos 5 alumnos con necesidades educativas especiales:

- NEE (TEL Mixto);
- NEE (TEA),
- CIL Compensatoria,
- NEE (Hipoacusia),
- y NEE (DIL).

## **8. EVALUACIÓN**

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en el *DECRETO 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria*, en el artículo 29 las programaciones didácticas apartado f):

f) Los procedimientos de evaluación del alumnado y los criterios de calificación, en consonancia con las orientaciones metodológicas establecidas.

Además tendremos en consideración lo establecido en *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, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1,2 y 3.

### ▪ EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA.

La evaluación del proceso de enseñanza se aplica mediante una autorreflexión con el fin de valorar:

1. Si la programación didáctica es sistemática y adecuada.
2. Si motiva y logra que el alumnado se esfuerce.
3. Si se han empleado los recursos y materiales necesarios.
4. Si se han logrado los resultados de aprendizaje y los objetivos propuestos.
5. Si hay un buen ambiente en el aula y una buena relación entre los alumnos/as
6. Si las actividades realizadas eran las adecuadas.
7. Si la distribución temporal ha sido correcta.

Por tanto se evaluarán los procesos de enseñanza, la propia práctica docente y las programaciones, para comprobar el grado de desarrollo conseguido y su adecuación a las necesidades educativas del centro y del alumnado. Y dado que el currículum es abierto y flexible, se modificará, si fuese necesario, tras la realización de esta autoevaluación, siempre con el fin de mejorar y progresar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN**

**La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje establece los resultados de aprendizaje, competencias profesionales, personales y sociales, objetivos generales y específicos** de cada módulo, que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al qué evaluar.

La evaluación es:

- **Continua**, para observar el proceso de aprendizaje. Dicha continuidad queda reflejada en una:

- **Evaluación inicial o diagnóstica:** Con esta podremos diseñar la estrategia didáctica y acomodar la práctica docente a la realidad de los alumnos/as. Se realiza durante el mes de octubre por todo el Equipo Docente del CFGB y se dejan reflejadas en acta todas las actuaciones a realizar durante el curso.
- **Evaluación formativa:** nos sirve como estrategia de mejora para ajustar sobre la marcha los procesos educativos.
- **Evaluación trimestral:** se aplica al final de un periodo determinado como comprobación de los logros alcanzados en ese periodo.
- **Evaluación final 1:** No es sumativa, por lo que el alumno deberá recuperar los criterios de evaluación no superados de los resultados de aprendizaje pendientes de superar, indicados por el/la profesor/a. **Es la evaluación final la que determina la consecución de los objetivos didácticos y los resultados de aprendizaje planteados.**
- **Evaluación final 2:** Tras el periodo de recuperación, en junio.
  - **Integral**, para considerar tanto la adquisición de nuevos conceptos, como de procedimientos, actitudes, capacidades de relación y comunicación y de desarrollo autónomo de cada estudiante.
  - **Individualizada**, para que se ajuste a las características del proceso de aprendizaje de cada alumno/a y no de forma general. Suministra información del alumnado de manera individualizada, de sus progresos y sobre todo de hasta dónde es capaz de llegar de acuerdo con sus posibilidades.
  - **Orientadora**, porque debe ofrecer información permanente sobre la evolución del alumnado con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.

**El proceso de evaluación tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje, objetivos generales y las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en esta programación.** Igualmente tendrá en cuenta la **madurez del alumno** en relación con sus posibilidades de inserción en el sector productivo o de servicios a los que pueda acceder, así como el progreso en estudios a los que pueda acceder.

## **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Los **criterios de evaluación** son las **concreciones que permiten valorar** si los **resultados de aprendizaje han sido alcanzados**, citados anteriormente en relación a cada Resultado de Aprendizaje.

## INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- ✓ Técnicas de observación.
- ✓ Rúbricas.
- ✓ Cuaderno del profesor.
- ✓ Trabajos de simulación o proyectos colaborativos.
- ✓ Exposición oral, disertación oral, argumentaciones orales.
- ✓ Autoevaluación (oral, escrita, individual, en grupo).
- ✓ Prácticas o ejercicios prácticos en clase.
- ✓ Pruebas teóricas y escritas objetivas individuales.

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Para obtener la calificación tanto de las evaluaciones parciales como de la final, consideramos con la **misma importancia, todos los criterios de evaluación de un resultado de aprendizaje** y su contribución para alcanzarlo. Por tanto, **tanto los CE como los RA tienen el mismo peso** y en función de la **media aritmética obtenida por las calificaciones recogidas con los instrumentos de evaluación**, tendremos si el alumno ha superado el resultado de aprendizaje.

El instrumento que recoge todas las calificaciones son las fichas individuales de los alumnos que componen el cuaderno del profesor, donde aparecen reflejadas todas las variables a evaluar y su correspondiente calificación.

Para establecer la calificación final del curso, los miembros del equipo docente 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, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

**Para superar cada uno de los módulos, el alumno/a ha de tener superados todos los Resultados de Aprendizaje.**

## SESIONES DE EVALUACIÓN

Se celebrará una sesión de evaluación inicial, tres parciales/trimestrales (diciembre, marzo y mayo), una final 1 (mayo) y una final 2 (junio).

La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

## SISTEMAS Y CRITERIOS DE RECUPERACIÓN

La recuperación debe entenderse como actividad y no como examen de recuperación durante el curso. Así, se trata de una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumno. Se iniciará cuando se detecte la deficiencia en el alumno sin esperar el suspenso. Realizando con el alumno actividades complementarias de

refuerzo, apoyándose en aquellos puntos donde presenta deficiencias, es muy probable que se evite la evaluación negativa.

Cuando el alumno no logre la superación de las deficiencias y fallos detectados y por tanto no haya alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados, se establecerán actividades específicas de recuperación durante el mes de marzo/junio y antes de las evaluaciones final 1 y final 2, así como los exámenes de recuperación pertinentes.

Estas actividades podrán consistir, según la naturaleza de los conceptos, conocimientos y capacidades implicados en: análisis y solución de casos y problemas, trabajos, informes, realización de estudios y exposiciones, exámenes...

## **9. ACCIÓN TUTORIAL**

### **OBJETIVOS DE LA ACCIÓN TUTORIAL PARA EL GRUPO**

Para poder establecer los objetivos generales de la programación anual de la tutoría, es necesario atender a las necesidades educativas del alumnado, ya que a través de las actividades que se propongan en la presente programación, se debe responder a dichas necesidades.

A través de la información extraída de las sesiones de evaluación inicial y de las reuniones de coordinación mantenidas con el equipo docente, podemos concretar que los **principales problemas** que se plantean en las tutorías son los siguientes:

- a) Falta de normas y actitudes, escasas habilidades sociales y carencias de valores solidarios, democráticos y cooperativos.
- b) Diferencias significativas en la implicación familiar en el hecho educativo.
- c) Falta de hábitos de estudio, estrategias cognitivas y técnicas de trabajo intelectual.
- d) Preocupación del alumnado de 2º CFGB por conocer las opciones educativas después de terminar y las diferentes opciones de transición a la vida activa.

### **OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN**

Nuestro actual marco normativo define la Acción tutorial cómo el conjunto de intervenciones que se desarrollan con el alumnado, con las familias y con el equipo educativo de cada grupo tendentes a:

- Favorecer y mejorar la convivencia en el grupo, así como el desarrollo personal y la integración y participación del alumnado en la vida del instituto.
- Realizar el seguimiento personalizado de su proceso de aprendizaje, haciendo especial hincapié en la prevención del fracaso escolar.
- Facilitar la toma de decisiones respecto a su futuro académico y personal.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Además, es necesario llevar a cabo actuaciones que nos permitan:

- Promover la cultura de paz y no violencia y la mejora de la convivencia en el centro. La finalidad será formar en el alumnado actitudes, hábitos, comportamientos y valores, contribuyendo a través de los mismos a la construcción de formas de convivencia basadas en la cooperación, el diálogo y solidaridad, como alternativa a la violencia y haciendo efectivos los principios establecidos en nuestro marco normativo.
- Coordinar la acción educativa de todos los profesores/as que trabajan con el grupo.
- Participar, en la parte que corresponda según la normativa vigente, en las estrategias de refuerzo

educativo, adaptaciones o diversificaciones curriculares que se adopten para el tratamiento personalizado de las necesidades detectadas.

- Implicar a las familias en la educación de sus hijos/as, contribuyendo a establecer relaciones fluidas entre la escuela y la familia, así como entre el alumnado y la institución escolar.
- Favorecer que el tutor/a y profesorado del grupo conozcan a sus alumnos/as con el fin de detectar aspectos que puedan influir en el proceso de enseñanza-aprendizaje y posibilitar así la personalización e individualización de la educación.

## **PROGRAMACIÓN DE LA HORA DE TUTORÍA LECTIVA CON EL GRUPO**

### **OBJETIVOS**

Ofrecer actividades de tutoría que respondan a las necesidades del grupo de alumnos/as y del grupo de profesores, en consonancia con nuestro Plan de Orientación y Acción Tutorial.

Con las actividades propuestas se pretenderá contribuir al desarrollo psicosocial del alumnado, favoreciendo la adquisición de habilidades sociales, una educación en valores democráticos de paz y convivencia, la prevención de conflictos y resolución pacífica de los mismos (objetivo prioritario de la Acción Tutorial), la educación para la salud, el desarrollo de la personalidad, la adquisición de estrategias y técnicas que potencian el aprendizaje autónomo y la prevención y seguimiento de situaciones de absentismo que sitúan a los alumnos/as en riesgos de interrupción de su proceso educativo.

Por otro lado, nuestro actual marco normativo define por Competencias Básicas, *“El conjunto de destrezas, conocimientos y actitudes adecuados al contexto que todo el alumnado que cursa esta etapa educativa debe alcanzar para su realización y desarrollo personal, así como para la ciudadanía activa y la integración social”*.

El carácter terminal de este curso obliga a que centremos gran parte de las sesiones tutoriales a trabajar en torno a la Competencia Básica para la autonomía e iniciativa personal, definida por la LEA como “aquella que incluye la posibilidad de optar con criterio propio y espíritu crítico y llevar a cabo las iniciativas necesarias para desarrollar la opción elegida y hacerse responsable de ella”.

### **CONTENIDOS**

La acción tutorial se desarrollará en torno a tres ejes fundamentales. Todas nuestras acciones se encuadran en alguno de ellos:

- Desarrollo personal y social (incluye los bloques de conocimiento y cohesión grupal y relaciones personales y familiares).
- Apoyo a los procesos de enseñanza – aprendizaje (incluye los bloques de técnicas de trabajo intelectual, preparación de la primera evaluación, preparación de la segunda evaluación y preparación de la

tercera evaluación y evaluación).

- Desarrollo del proyecto vital y profesional (incluye los bloques de orientación vocacional y orientación académica y profesional).

## **METODOLOGÍA**

Se utilizará una metodología activa, participativa y cooperativa, organizando las actividades a partir del conocimiento de las necesidades, intereses y expectativas de los alumnos, procurando en todo momento favorecer la cohesión y dinamización del grupo.

## **ACTIVIDADES Y TEMPORALIZACIÓN POR TRIMESTRES.**

El Departamento de Orientación realiza la planificación por trimestres de todas las actividades a realizar durante la hora de tutoría semanal, así como proporciona a la tutora los recursos necesarios para el desempeño de las mismas.

Es importante tener en cuenta que la hora de tutoría puede verse alterada, bien por actividades programadas por el Centro (talleres interculturales, celebración de efemérides, actividades propuestas por la coordinadora de Coeducación del centro, celebración de la semana de Orientación Académica y Profesional...), bien por charlas ofrecidas por agentes externos al centro (Educación en valores, AECC, medio ambiente, educación para la salud, forma-joven, área de juventud del Ayuntamiento de Mijas, etc).

### **Primer trimestre**

#### ***Bloque: constitución, conocimiento y cohesión del grupo-clase.***

- Presentación. Acogida, cohesión e integración del grupo.
- Conocimiento del alumnado. Cuestionario personal.
- Participación del alumnado en la vida del centro: Normas de Convivencia del centro y del aula (nuestras normas). Derechos y Deberes.
- Formas de participación en la vida del centro: consejo escolar, delegados/as de grupo, junta de delegados/as, asociaciones de alumnos/as.
- Elección de delegado/a.

#### ***Bloque: técnicas de trabajo intelectual.***

- Control de ansiedad y estrés ante los exámenes. Cuestionario personal y consejos generales.
- “Cómo hacer una buena exposición oral”.

#### ***Bloque: Preparar la primera evaluación.***

- Sesión de autoevaluación: evaluación del grupo y del proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **Segundo Trimestre**

- Conclusiones sesión de Post-Evaluación.

***Bloque: orientación vocacional.***

- Dentro de este apartado trabajaremos todos los ámbitos de la orientación vocacional:
- Autoconocimiento: errores frecuentes en la FPB, la importancia de los valores, motivación para los estudios. Se puede ampliar con cuadernillo disponible en página web.
- Conocimiento del Sistema Educativo: explicación y actividades prácticas para conocer las opciones académicas al término del CFGB.
- Toma de decisiones: basaremos este apartado, fundamentalmente en análisis de casos.

Es fundamental que el alumno haga un análisis personal de su historial académico, intereses y aptitudes académicas. En base a este análisis los alumnos/as podrán reflexionar sobre las alternativas académicas y laborales que tienen y ver si disponen de los requisitos necesarios para llevarlos a cabo.

- Conocimiento del mundo laboral: análisis de los sectores ocupacionales, investigando las profesiones, igualdad de género en la búsqueda de empleo, etc.

Para acceder al mundo laboral es necesario que el alumnado conozca determinadas estrategias que le faciliten la incorporación al mismo. Es por ello por lo que desde el Departamento de Orientación se le hará entrega al tutor/a del material disponible en la página web de la Junta de Andalucía (monográficos sobre el empleo).

***Bloque: relaciones personales y familiares.***

- Características de las relaciones personales, mitos sobre las relaciones, cómo abordar las relaciones personales...

***Bloque: Preparar la segunda evaluación.***

- Sesión de autoevaluación: evaluación del grupo y del proceso de enseñanza-aprendizaje.

**Tercer trimestre**

- Conclusiones sesión de evaluación: análisis del trimestre, propuestas de mejora y compromisos de trabajo.

***Bloque: Orientación académica y profesional Bloque: Evaluación***

- Evaluamos las tutorías.
- Preparación evaluación ordinaria. Autoevaluación final.

**JUSTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR**

Entre los principios que rigen el Sistema Educativo Andaluz, principios establecidos en la *Ley de Educación de Andalucía* (Ley 17/2007) podemos leer:

“Formación integral del alumnado en sus dimensiones social y ciudadana que posibilite el ejercicio de la ciudadanía, la comprensión del mundo y de la cultura y la participación en el desarrollo de la sociedad del conocimiento”

“Convivencia como meta y condición necesaria para el buen desarrollo del trabajo del alumnado y del profesorado”

### **¿Por qué trabajar la convivencia y la cohesión del grupo?**

Lo que pretendemos con el trabajo en este ámbito es, fundamentalmente:

- Fomentar valores democráticos de igualdad, libertad, tolerancia, paz, etc., implicando al alumnado en la construcción e interiorización de dichos valores, llegando a acuerdos grupales para el establecimiento de normas de convivencia pacífica.
- Capacitar al alumnado para la resolución no violenta de los conflictos, aprendiendo a trabajar con dilemas como formas de afrontar los retos que se nos plantean en la vida diaria.
- Mejorar la convivencia en el centro, controlando y corrigiendo intencionalmente el mal comportamiento, creando un sistema de medidas correctivas de carácter educativo.
- Prevenir y mejorar situaciones de conflictividad y/o violencia escolar, favoreciendo la resolución de los conflictos a través de la adquisición de habilidades sociales tales como: el diálogo, la negociación, la mediación, la asertividad, la empatía, etc.; facilitando, al mismo tiempo, la integración y cohesión grupal del alumnado

### **¿Por qué trabajar las técnicas de trabajo intelectual?**

La ausencia de un método de estudio produce aprendizajes memorísticos, y los alumnos no llegan a comprender realmente lo que están estudiando. El manejo de estas técnicas va a derivar en la adquisición de aprendizajes significativos.

La falta de una utilización adecuada de Técnicas de Trabajo Individual en el desarrollo del aprendizaje puede desembocar en problemas y dificultades de aprendizaje, por ello, se ve necesario un programa de aprendizaje de estrategias cognitivas y metacognitivas para el procesamiento y tratamiento de la información. Unas adecuadas TTI van a suponer una importante contribución al desarrollo intelectual (en la medida en que posibilitan un aprendizaje autónomo) y al desarrollo de la autonomía personal

### **¿Por qué trabajar la Orientación Académica y Profesional?**

Entre los objetivos de la Acción tutorial arriba escritos hemos podido leer: “Facilitar la toma de decisiones respecto a su futuro académico y personal”.

La OAP debe entenderse como un proceso que se debe desarrollar durante toda la FPB, adquiriendo especial relevancia en aquellos momentos en esta etapa llega a su fin

Debemos entender la orientación académica y profesional del alumnado como el conjunto de actuaciones realizadas por todo el profesorado tendentes a:

- Favorecer el autoconocimiento de los alumnos y alumnas.
- Facilitar las estrategias para la toma de decisiones respecto a su futuro profesional.
- Ofrecer información sobre las distintas opciones formativas al término de la FPB.
- Establecer mecanismos para el conocimiento del mundo del trabajo y las ocupaciones.

Para facilitar todo este trabajo, es prioritario, a juicio del Departamento de Orientación trabajar en los siguientes términos:

- Conocimiento de las aptitudes, de los intereses profesionales, del autoconcepto y de la motivación como factores de gran incidencia en la toma de decisiones vocacionales
- Información y conocimiento de las alternativas académicas al finalizar la FPB, así como de las modalidades para la obtención de títulos de técnicos de la Formación Profesional de Grado Medio y Grado Superior.
- Información de alternativas de formación no reglada: cursos de Formación Profesional Ocupacional, Centros de formación dependientes de la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico, Escuelas-Taller, etc.
- Análisis de las estrategias para la toma de decisiones vocacionales
- Aproximación a las técnicas de búsqueda de empleo: elaboración del curriculum vitae y de la carta de presentación, afrontamiento de la entrevista de trabajo y análisis de los tipos de contrato

A través de las actividades que se proponen en nuestro Plan se pretende contribuir al desarrollo de la madurez vocacional del alumnado y a una toma de decisiones vocacionales fundamentadas en el autoconocimiento y en el conocimiento del entorno, puesto que son muchos los factores que condicionan dichas decisiones: familia, estructura del mundo laboral, sistema educativo, lugar de residencia, estereotipos e intereses profesionales, historia académica, aptitudes, valores, etc.

### **EVALUACIÓN**

Se llevará a cabo un proceso de análisis de las estrategias desarrolladas, estudio de la adecuación de los procedimientos que se han llevado a cabo, reflexión sobre los resultados obtenidos, valoración de la

observación, fichas de autoevaluación, memoria de tutoría..., que se elaborarán para el caso. En la guía podemos encontrar determinados informes que van a permitir al tutor/a evaluar las actividades llevadas a cabo en la hora de tutoría lectiva a lo largo del curso (además de la evaluación que se incluye al finalizar cada uno de los trimestres).

Asimismo es importante tomar en cuenta la valoración que realicen los/las alumnos/as sobre el trabajo realizado en tutoría. Para ello también utilizaremos instrumentos, tales como cuestionarios (los ya mencionados), asambleas de clase, propuestas de trabajo para el próximo curso académico.

### **PLANIFICACIÓN DE ENTREVISTAS CON LAS FAMILIAS**

- Celebración de la primera reunión de padres y madres (reunión de acogida) el 22 de octubre de 2025 de forma presencial en el centro educativo. Se elige delegado/a de padres/madres.
- Comunicación a las familias de las ACNS de sus hijos que se llevarán a cabo durante el curso.
- Información trimestral tras las sesiones de evaluación.
- Semanalmente: atención a familias a través de la tutoría presencial estipulada los miércoles por la tarde de 16 h a 17 h, además de atención telefónica y vía iPasen.

Objetivos de las reuniones con las familias:

- Contribuir al establecimiento de relaciones fluidas con las familias.
- Informarles sobre todos aquellos temas relacionados con la educación de sus hijos/as y de las actividades de orientación.
- Implicar a las familias en actividades de apoyo al aprendizaje y orientación de sus hijos.
- Intercambiar información sobre el alumno con el fin de lograr una mayor comprensión de su situación.
- Orientar en algún tema o problema específico que incumba a su hijo/a, analizarlo conjuntamente y formular un plan de intervención.

El tutor/a fijará en su horario una hora semanal de atención a las familias en horario de tarde, según lo que se establece en la normativa y en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del centro.

La coordinación tutor/a-familia podrá realizarse a demanda de la familia o del tutor o tutora.

Si ambas partes así lo disponen, esta atención individual podrá realizarse también en horario de mañana siempre y cuando haya disponibilidad horaria por parte del tutor o tutora.

En el caso de alumnado con *necesidades educativas especiales*, la tutoría es compartida entre el tutor del

grupo y el maestro/a de educación especial que lo atienda. En estos casos, las reuniones con las familias se realizarán con ambos tutores.

El tutor atenderá individualmente a las familias, al menos, en los siguientes casos:

- Tras el acuerdo de medidas adoptadas por el equipo docente que tengan que ver con la atención educativa de su hijo/a.
- En la entrega de notas de cada trimestre y en la evaluación extraordinaria.
- Tras cada reunión de evaluación cualitativa, en su caso.

El tutor/a podrá proponer a la familia del alumno/a la suscripción de los compromisos educativos previstos en la normativa. Este punto se desarrolla en el Plan de Convivencia.

### **PLANIFICACIÓN DE LAS TAREAS ADMINISTRATIVAS.**

- Realización del procedimiento de absentismo escolar.
- Control y seguimiento de la convivencia.
- Contacto administrativo con las familias de nuestro alumnado.
- Elaboración de la documentación que se establezca por parte del centro: Equipo directivo, Departamento de Orientación, etc.
- Recopilación de la información relevante para el proceso de enseñanza y aprendizaje del alumnado (personal, académica, familiar).

La realización de las siguientes actividades se realizará a lo largo del curso en función de las circunstancias y necesidades que se detecten a lo largo del mismo:

- Entrevistas individuales con el alumnado y/o familias.
- Entrevistas individuales con el Delegado/a.
- Seguimiento del compromiso pedagógico que se establezca con alumnos concretos.
- Seguimiento de la convivencia (con la colaboración si se estima oportuno del DO y Jefatura de estudios).
- Coordinación con los miembros del Equipo Docente del grupo, miembros del Equipo Directivo y agentes, organismos e instituciones externas: se realizará según la normativa vigente, cuando lo convoque Jefatura de Estudios.

### **EVALUACIÓN DE LA TUTORÍA**

Objetivos de la evaluación tutorial:

- Evaluar el funcionamiento del Plan de Orientación Académica y Profesional, el Plan de Acción Tutorial y la Programación Tutorial llevada a cabo.

- Analizar el desarrollo del Plan de Acción Tutorial y las funciones de Orientación asignadas al tutor/a para corregir los desajustes observados y decidir el mantenimiento o cambio de los objetivos, la adecuación de las actividades, de las estrategias de intervención y apoyos recibidos, la temporalización, recursos, etc.
- Optimizar la programación de cara al curso próximo.

**RECURSOS WEBS:**

<http://yonoquieriasertutor.blogspot.com/> <http://yoteoriento.blogspot.com/>

<http://www.colegiotrinitarios.com/andujar/organizacion/orientacion/tutorias/tutoria.html>

<http://orientalmenara.blogspot.com/>

<http://orientacionandujar.wordpress.com/registros-de-accion-tutorial/> <http://www.dkpasas.com/>

<http://www.entrepasillosyaulas.blogspot.com/> <http://www.adolescenciaytu.com/>

<http://orientacionensecundaria.blogspot.com/>

[http://ntic.educacion.es/w3/eos/MaterialesEducativos/mem2006/aprender\\_estudiar/index2](http://ntic.educacion.es/w3/eos/MaterialesEducativos/mem2006/aprender_estudiar/index2)

[.html](#) (web para trabajar técnicas de trabajo intelectual)

<http://laclintonera.blogia.com/temas/tutorias-de-eso.php>

<http://intercentres.cult.gva.es/cefire/46401840/diversificacio/> (Recursos de convivencia y mediación)

<http://convivencia.wordpress.com/2008/01/28/la-alternativa-del-juego-i-1997/>

## **10. COORDINACIÓN DEPARTAMENTO ORIENTACIÓN – CFGB**

### **Reuniones tutores/as-orientadores:**

Los temas tratados en las reuniones con los tutores y tutoras de la FPB. serán los siguientes:

#### ***Preparación de las sesiones de tutoría.***

Al principio de cada trimestre los orientadores propondrán los temas a tratar en las tutorías, en función de las necesidades detectadas en las mismas reuniones con los tutores y/o resto de profesorado. Los temas están relacionados con la ciudadanía, educación en valores, convivencia u orientación vocacional, entre otros. Dado el carácter flexible de las programaciones tutoriales, los contenidos a tratar están siempre sujetos a modificaciones, abiertos a las propuestas de los propios tutores y del alumnado; así como a las necesidades que vayan surgiendo durante el curso en cada grupo-clase.

De cada tema a tratar se facilitará el material y las orientaciones necesarias para llevar a cabo cada programa de la manera más efectiva posible. Hay programas que requerirán la presencia, en ocasiones, de la orientadora, como el Programa de Orientación Académica-Profesional; y otros que pudieran ser impartidos por personal ajeno al centro.

#### ***Intercambio de información: análisis de necesidades***

Las reuniones con los tutores de FPB son un espacio idóneo para tratar las necesidades surgidas en el contexto de cada grupo, tratando de buscar las soluciones más adecuadas a cada caso. Constituyen una oportunidad para detectar dificultades de aprendizaje en el alumnado, así como cualquier otro tipo de necesidad.

El intercambio de información suele versar sobre problemáticas del grupo-clase y/o individuales:

- Dificultades de aprendizaje.
- Problemas de integración social.
- Comportamiento y convivencia del alumnado como grupo e individualmente.
- Rendimiento académico.
- Detección de alumnado con especiales dificultades.
- Horarios de apoyo.
- Posibilidad de adaptaciones de currículum y otras medidas de atención a la diversidad.

#### ***Búsqueda de posibles soluciones a las problemáticas detectadas.***

Las soluciones han de pasar por la coordinación de los equipos docentes, programa prioritario de este Plan

de Acción Tutorial, de manera que los intentos de resolución sean conjuntos y en la misma línea por parte de todo el profesorado.

□ ***Concierto de charlas y/o talleres impartidos por personal ajeno al centro:***

Se estudiarán las demandas del alumnado, profesorado y tutores y las experiencias exitosas de cursos anteriores para solicitar las intervenciones.

## **11. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

Con el propósito que el alumnado tome contacto con la realidad laboral propia de las enseñanzas que va a recibir, se propone la realización de las siguientes actividades. Se priorizarán actividades en el entorno cercano. Dichas actividades serán organizadas por el equipo docente del CFGB de Servicios Comerciales.

Las actividades serían las siguientes, siendo las fechas flexibles durante todo el curso:

- Visita al C.C. Plaza Mayor para aprender nuevas técnicas de atención al cliente.
- Visita a los comercios alrededor del centro educativo, Ejemplo: Bazar Asia, Supermercado Día, Mercadona, Carrefour, etc.
- Talleres Aula de Emprendimiento: ideas innovadoras, cómo hablar en público, uso de herramientas tecnológicas como la VR, entrevistas de trabajo, dinámicas de grupo, etc.
- Talleres del Ayuntamiento de Mijas
- Talleres en la biblioteca del Teatro las Lagunas.
- Salida de convivencia para tratar el crecimiento personal y social a través de las emociones.
- Visita a C.C. Miramar para visualizar las partes exteriores de los diferentes almacenes.
- Visita a Ikea, para conocer sistemas de almacenamiento y técnicas de merchandising.
- Visita a ObraMart y Verdecora, para realizar actividades de localización de productos en el almacén.
- Visita a Correos para ver el sistema de pesaje y almacenaje del correo.
- Visita al puerto de Fuengirola
- Visita al Parque Tecnológico de Málaga para conocer el funcionamiento de un call-center de atención al cliente.
- Visita a tiendas, comercios y almacenes colaboradores dónde el alumnado realizará las prácticas este o el próximo curso.

También se visitarán ferias y exposiciones que estén relacionadas con los módulos asociados a unidades de competencias de los Ciclos Formativos.

El alumnado del Ciclo Formativo de Grado Básico participará de forma activa en las actividades desarrolladas en el centro educativo, así como efemérides.

Visualización de vídeos y películas de interés para el alumnado.

Actividades ofrecidas por cualquier organismo relacionado o que puedan interesar a los alumnos, para complementar su formación.

## **12. CONTRIBUCIÓN AL PLAN LECTOR**

Según la normativa vigente se dedicarán al menos 30 minutos de lectura en el aula utilizando como recursos: las versiones en papel o digital de los libros de textos de los distintos módulos, artículos de interés en Internet, artículos de prensa escrita local, cualquier otro recurso escrito relacionado con los módulos del ciclo.

Se seleccionarán aquellos artículos relacionados con el área para su lectura en clase de modo que favorezcan una mejor asimilación de las explicaciones. También podrán ser lecturas enfocadas a aquellos valores o temas transversales que se desean fomentar en el alumnado.

Como valoración especial tendrán aquellas lecturas que de forma voluntaria realice el alumno fuera del horario lectivo de aquellas obras que haya propuesto el profesor o el propio alumno con el visto bueno del primero.