

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

CURSO 2025/2026

**PROGRAMA ESPECÍFICO DE FORMACIÓN
PROFESIONAL
OPERACIONES DE GRABACIÓN Y
TRATAMIENTO DE DATOS Y
DOCUMENTOS**

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

IES LA CAÑUELA, YUNCOS (TOLEDO).

ÍNDICE**PAG**

1. INTRODUCCIÓN	4
2. CURRÍCULUM DEL MÓDULO PROFESIONAL.....	7
2.1 COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TÍTULO	7
2.2 MÓDULO PROFESIONAL TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS	8
2.2.1 OBJETIVOS	8
2.2.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	8
2.2.3 CONTENIDOS	11
2.2.4 TEMPORALIZACIÓN	16
2.3 MÓDULO PROFESIONAL APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICAS	20
2.3.1 OBJETIVOS	20
2.3.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	21
2.3.3 CONTENIDOS	22
2.3.4 TEMPORALIZACIÓN	28
2.4 MÓDULO PROFESIONAL ARCHIVO Y COMUNICACIÓN	30
2.4.1 OBJETIVOS	30
2.4.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	31
2.4.3 CONTENIDOS	33
2.4.4 TEMPORALIZACIÓN	39
2.5 MÓDULO PROFESIONAL ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE	40
2.5.1 OBJETIVOS.....	40

2.5.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	41
2.5.3 CONTENIDOS.....	43
2.5.4 TEMPORALIZACIÓN	48
2.6 MÓDULO PROFESIONAL FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO.....	49
2.6.1 OBJETIVOS.....	50
2.6.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE APRENDIZAJE	51
2.6.3 CONTENIDOS.....	54
2.6.4 TEMPORALIZACIÓN	56
3. METODOLOGÍA	57
3.1 ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	59
3.2 MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	61
4. EVALUACIÓN	64
5. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	87
6. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	87
7. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRACURRICULARES.....	89
ANEXOS	90

1. INTRODUCCIÓN.

Durante el presente curso académico, el Departamento de Procesos de Gestión Administrativa se encargará de impartir los Módulos de Competencia de Cualificación Profesional del Programa Específico de Formación Profesional de Operaciones de Grabación y Tratamiento de Datos y Documentos, que oferta nuestro centro para alumnos con necesidades educativas especiales. En cursos académicos previos, dichas enseñanzas fueron impartidas por profesorado del Departamento de Procesos Comerciales, puesto que ambos tienen atribuciones docentes en dicho programa específico. Por todo ello, no se trata de un Departamento de nueva creación en el centro educativo, sino de una continuación del denominado Departamento de Procesos Comerciales de cursos anteriores.

El profesorado que se hará cargo del PEFP de Operaciones de Grabación y Tratamiento de Datos y Documentos será:

Luis Domínguez Gutiérrez.

Teresa Álvarez Rincón.

Los Programas Específicos de Formación Profesional regulados por la **Orden 139/2017, de 17 de julio**, de la Consejería de Educación Cultura y Deportes, constituyen una medida extraordinaria de ajuste educativo para dar respuesta a las necesidades formativas de jóvenes *en riesgo de exclusión educativa por condiciones personales de discapacidad*.

Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo de Educación, introduce los Ciclos de Formación Profesional Básica para facilitar la permanencia del alumnado en el sistema educativo *y ofrecerles mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional*. En el artículo 75 de dicha Ley insta a las administraciones educativas a fomentar ofertas formativas adaptadas al alumnado con necesidades educativas especiales que no puedan conseguir los objetivos de la educación obligatoria con la finalidad de facilitar su integración social y laboral.

La **Ley 7/2010 de 20 de julio** de Educación de Castilla La Mancha, establece como principio de equidad que la respuesta a la diversidad del alumnado se rige por los principios de igualdad de oportunidad, normalización, inclusión escolar e integración social, flexibilidad, interculturalidad y desarrolle sus habilidades y competencias y posibilite su integración en el mercado de trabajo, garantizando así los derechos de las personas con discapacidad. Principios patentes en la práctica y la filosofía docente.

En el **Real Decreto 127/2014 de 28 de febrero**, se establece en su disposición adicional cuarta que a efecto de dar continuidad a los alumnos con necesidades educativas especiales y responder a colectivos con necesidades específicas, las Administraciones Educativas podrán establecer y autorizar otras ofertas formativas de Formación Profesional adaptadas a sus necesidades.

Además, deberemos de tomar como referencia el **Decreto 83/2014, de 1 de agosto** por el que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica, correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos en CLM, a fin de programar los módulos asociados al Catálogo Nacional de Competencias Profesionales.

De acuerdo con lo establecido en el anexo I, de la **Orden 139/2017**, de 17 de Julio, de la Consejería de Educación Cultura y Deportes, por la que se regula y se establecen Programas Específicos de Formación Profesional en Castilla-La Mancha al Programa Específico de Formación Profesional podemos señalar los siguientes datos:

Título del programa: Programa Específico de Formación Profesional de **Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos**.

Familia Profesional: Administración y gestión.

Cualificación profesional: Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos.

Nivel: Programa específico de Formación Profesional.

Nivel de cualificación: 1

Duración del programa: 2000 horas distribuidas en dos cursos académicos.

La cualificación profesional completa del Programa Específico de Formación Profesional de **Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos** **ADG306_1** comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.

UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

El programa se desarrolla en dos cursos, de los cuáles el Departamento de Gestión Administrativa, tiene competencia para impartir en el **primer curso** los siguientes Módulos Profesionales:

- 3001: Tratamiento informático de datos.
- 3002: Aplicaciones básicas de ofimática.
- 3004: Archivo y comunicación.
- 3005: Atención básica al cliente.

En el **segundo curso**, este departamento tiene atribuciones docentes, en los siguientes módulos profesionales:

- 3001: Tratamiento informático de datos.

- 3002: Aplicaciones básicas de ofimática.
- 3004: Archivo y comunicación.
- 3005: Atención básica al cliente.

Los requisitos que cumplir por el alumnado para matricularse en el Programa Específico de Formación Profesional de **Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos** según la **Orden 139/2017** de 17 de julio son los siguientes:

- Estar matriculado en Educación Secundaria Obligatoria.
- Presentar necesidades educativas especiales asociadas a condiciones personales de discapacidad.
- Haber requerido adaptación curricular significativa durante su escolarización.
- Tener dictamen de escolarización actualizado, tras la emisión del consejo orientador visado por la comisión provincia de escolarización.
- Presentar un nivel de autonomía personal que le permita regular su conducta en grupo y no precisar de supervisión continuada, así como haber adquirido durante su escolarización las competencias necesarias para desarrollar una actividad profesional.
- Haber sido propuesto por el equipo docente y contar con el consentimiento explícito de los tutores y tutoras legales del alumnado.

Según el artículo 4 de la citada orden, el número de los alumnos de los grupos será un mínimo de 5 y un máximo de 8, pudiéndose ampliar hasta un máximo de 10 alumnos con autorización previa de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Formación Profesional.

El **Decreto 84/2018**, de 20 de noviembre, por el que se regula la inclusión educativa del alumnado en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, en el Artículo 15 establece los Programas Específicos de Formación Profesional como una medida extraordinaria de ajuste educativo para dar respuesta a las necesidades formativas de jóvenes en riesgo de exclusión educativa por condiciones personales de discapacidad, con un nivel de autonomía personal y social que conlleven expectativas razonables de empleabilidad.

El grupo de 1º curso del Programa Específico de Formación Profesional está integrado por 4 alumnos y el 2º curso por 7 alumnos, presentando el alumnado de ambos grupos un nivel de discapacidad diferente, lo que conllevará que precisen de unas necesidades educativas diversas, aunque se promoverán actividades conjuntas entre ambos grupos a fin de favorecer el aprendizaje entre iguales.

Con este programa se pretende lograr un entorno más fácil y accesible, para que estos alumnos tengan menos dificultades en el proceso de enseñanza-aprendizaje

y alcancen mayor autonomía personal.

2. CURRÍCULUM DEL MÓDULO PROFESIONAL

2.1 COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TÍTULO

La competencia general de este Programa Específico de Formación Profesional es la de realizar operaciones básicas de grabación de datos, así como transcribir, reproducir y archivar la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, de acuerdo con instrucciones, normativa y procedimientos establecidos, de forma coordinada y con criterios de calidad, productividad, seguridad y respeto al medio ambiente.

Así mismo, pretende desarrollar competencias y habilidades funcionales en el entorno social y laboral, facilitando el desarrollo integral de la persona.

A continuación, se detalla la relación de **Módulos Profesionales y Unidades de Competencias** del catálogo de competencias del catálogo Nacional de Cualificaciones incluidas el Programa específico de formación profesional de **Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos**.

Módulo profesional	Unidad de competencia
3001.Tratamiento informático de datos	UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
3002. Aplicaciones básicas de ofimática	UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación
3004. Archivo y comunicación.	UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización. UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático

2.2MÓDULO PROFESIONAL DE TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS

2.2.1 OBJETIVOS

Los objetivos generales según el **Real Decreto 127/2014** de 28 de febrero por el

que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica, relativos al Módulo de **Tratamiento Informático de Datos** son los siguientes:

- Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos
- Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

2.2.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La formación del Módulo **Tratamiento Informático de Datos** contribuye a alcanzar las siguientes unidades de competencia:

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

A esta unidad de competencia se le asocian los siguientes **Resultados de Aprendizaje (RA)** y Criterios de Evaluación según **Decreto 83/2014** por el que se establece el currículo del ciclo formativo de Formación Profesional Básica, correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, en la Comunidad de Castilla-La Mancha.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.	a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático. b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar. c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados. d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar. e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos. f) Se ha adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales

	derivados de la conexión y desconexión de los equipos. g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.
2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.	a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada. b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades. c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado. d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos. e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas. f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores. g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos. h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados. i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados. j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.
3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.	a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos. b) Se han elaborado textos mediante procesadores de textos utilizando distintos formatos. c) Se han insertando imágenes, tablas y otros objetos en los textos. d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables. e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas. f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad. g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.
4. Tramita documentación mediante su	a) Se han identificado y clasificado los distintos

archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.	documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido. b) Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital. c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente. d) Se ha accedido a documentos archivados previamente. e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso. f) Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso. g) Se han impreso los documentos correctamente. h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos. i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información. j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.
--	--

2.2.3 CONTENIDOS

Los contenidos del módulo profesional **3001 Tratamiento Informático de Datos** se ajustarán a lo establecido en el **Decreto 83/2014** de 1 de agosto por el que se establece el Currículo del Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica, correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos en la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha, son:

Preparación de equipos y materiales:

- Componentes de los equipos informáticos.
- Periféricos informáticos.
- Aplicaciones ofimáticas.
- Conocimiento básico de sistemas operativos.
- Conectores de los equipos informáticos.
- Mantenimiento básico de equipos informáticos.
- Consumibles informáticos.
- Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.
- Salud postural.

Grabación informática de datos, textos y otros documentos:

- Organización de la zona de trabajo.

- El teclado extendido. Función de las teclas.
- Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado.
- Técnicas de velocidad y precisión mecanográfica.
- Trascrición de textos.
- Técnicas de corrección de errores mecanográficos.
- Digitalización de documentos.
- Confidencialidad de la información.

Tratamiento de textos y datos:

- Procesadores de textos. Estructura y funciones.
- Aplicación de formatos en los procesadores de textos. Edición de textos.
- Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas.
- Combinar y comparar documentos.
- Elaboración de tablas.
- Inserción de imágenes y otros objetos.
- Hojas de cálculo. Estructura y funciones.
- Utilización de fórmulas y funciones sencillas.
- Elaboración de tablas de datos y de gráficos mediante hojas de cálculo.
- Búsqueda, modificación y eliminación de datos, en bases de datos.
- Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.

Tramitación de documentación:

- Gestión de archivos y carpetas digitales.
- Criterios de codificación y clasificación de los documentos.
- El registro digital de documentos.
- La impresora. Funcionamiento y tipos.
- Configuración de la impresora.
- Impresión de documentos.

RELACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Módulo	Profesor			Curso	Periodos lectivos
TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS				1º / 2º	160 / 120
UNIDAD DE TRABAJO	RA01	RA02	RA03	RA04	HORAS
1.Equipos y materiales en el tratamiento informático de datos	x				30 / 20
2.Grabación de datos, textos y otros documentos: mecanografía		x			30 / 30

3. Tratamiento de textos y datos: Procesador de textos, hoja de cálculo y bases de datos			x		80 / 60
4. Tramitación de documentación				x	20 / 10
Resultados de aprendizaje					
RA 01	1. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.				
RA 02	2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.				
RA 03	3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.				
RA 04	4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.				

UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD 1: EQUIPOS Y MATERIALES EN EL TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS

OBJETIVOS DE LA UNIDAD:

Conocer los diferentes componentes de un equipo informático y sus periféricos, reconocer las características y funciones de un sistema operativo, así como las de las aplicaciones informáticas contenidas en el mismo, identificar todos los elementos y las adaptaciones realizadas por la ergonomía en el uso de equipos informáticos, así como aprender a tomar medidas correctoras pertinentes para evitar posibles riesgos laborales.

CONTENIDOS:

1. Componentes de los equipos y materiales.
2. Los periféricos.
3. Conocimiento básico de sistemas operativos.
4. Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.
5. Salud postural.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.
- b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas

asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar.

- c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.
- d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.
- e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.
- f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.
- g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.

UNIDAD 2: GRABACIÓN DE DATOS, TEXTOS Y OTROS DOCUMENTOS: MECANOGRAFÍA

OBJETIVOS DE LA UNIDAD:

Reconocer la distribución de teclas en un teclado, distinguir las características tanto generales como específicas que posee un teclado, utilizar correctamente el método de escritura al tacto, aprender a escribir textos con precisión y velocidad progresiva y reconocer las herramientas utilizadas en el proceso de grabación de datos.

CONTENIDOS.

1. Organización de la zona de trabajo.
2. El teclado extendido. Función de las teclas.
3. Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado.
4. Técnicas de velocidad y precisión mecanográfica.
5. Transcripción de textos.
6. Técnicas de corrección de errores mecanográficos.
7. Digitalización de documentos
8. Confidencialidad de la información.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.
- b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.
- c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.
- d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.
- e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad

de desviar la mirada hacia las teclas.

- f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores.
- g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.
- h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.
- i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.
- j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización

UNIDAD 3: TRATAMIENTO DE TEXTOS Y DATOS: PROCESADORES DE TEXTOS, HOJAS DE CÁLCULO Y BASES DE DATOS

OBJETIVOS DE LA UNIDAD:

Conocer las herramientas básicas de un procesador de textos (Word), crear documentos aplicándoles diferentes formatos, aprender a abrir, guardar, cerrar y recuperar un documento en formato Word, distinguir entre las diferentes extensiones de las sucesivas versiones de Word y de las diferentes aplicaciones de tratamiento de texto, crear columnas y tablas en Word, conocer la forma de insertar imágenes y fotografías desde nuestros archivos, insertar formas y gráficos SmartArt, insertar gráficos estadísticos con distintos formatos para comparar datos, aprender a capturar imágenes de las pantallas activas, conocer los distintos formatos de las imágenes, aprender a manipular imágenes, conocer los distintos documentos más usuales en el trabajo administrativo, aprender a crear plantillas de un documento, elaboración de hojas de cálculo utilizando fórmulas sencillas.

CONTENIDOS:

1. Procesador de textos. Estructura y funciones.
2. Aplicación de formatos en los procesadores de textos.
Edición de textos.
3. Elaboración de formatos en la edición de textos
4. Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas.
5. Combinar y comparar documentos.
6. Elaboración de tablas.
7. Inserción de imágenes y otros objetos.
8. Formato y resolución de imágenes
9. Hojas de cálculo. Estructura y funciones.
10. Utilización de fórmulas sencillas.
11. Elaboración de tablas de datos y de gráficos mediante hojas de cálculo.
12. Búsqueda, modificación y eliminación de datos, en bases de datos.

13. Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.
- b) Se han elaborado textos mediante procesadores de textos utilizando distintos formatos.
- c) Se han insertando imágenes, tablas y otros objetos en los textos.
- d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables
- e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.
- f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.
- g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.

UNIDAD 4: TRAMITACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

OBJETIVOS DE LA UNIDAD:

Identificar y clasificar documentos según sus características y contenido, saber archivar digitalmente los documentos en el lugar correspondiente, conocer las medidas de seguridad en archivos digitales y saber personalizar la impresión de un documento.

CONTENIDOS:

- 1. Gestión de archivos y carpetas digitales.
- 2. Criterios de codificación y clasificación de los documentos.
- 3. El registro digital de documentos.
- 4. La impresora. Funcionamiento y tipos.
- 5. Configuración de la impresora.
- 6. Impresión de documentos.
- 7. Digitalización de documentos.
- 8. Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.
- 9. Salud postural.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.

- b) Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.
- c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.
- d) Se ha accedido a documentos archivados previamente.
- e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.
- f) Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.
- g) Se han impreso los documentos correctamente.
- h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.
- i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.
- j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.

2.2.3 DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS A LO LARGO DEL CURSO

El Módulo Profesional Tratamiento informático de datos cuenta en el primer curso con un total de 160 horas distribuidas en 5 horas semanales y en el segundo curso 120 con una distribución horaria de 4 horas semanales.

1er CURSO

TEMPORALIZACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO			
UT	TÍTULO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
1ª EVALUACIÓN PARCIAL			
1	1.Equipos y materiales en el tratamiento informático de datos	15/09/2025	28/11/2025
2	2.Grabación de datos, textos y otros documentos: mecanografía	15/09/2025	28/11/2025

2ª EVALUACIÓN PARCIAL			
3	3.Tratamiento de textos y datos: Procesador de textos, hoja de cálculo y bases de datos	01/12/2025	27/03/2026
2	2.Grabación de datos, textos y otros documentos: mecanografía	01/12/2025	13/03/2026
3ª EVALUACIÓN PARCIAL / 1ª EVALUACIÓN ORDINARIA			
3	3.Tratamiento de textos y datos: Procesador de textos, hoja de cálculo y bases de datos	16/03/2026	22/04/2026
4	4. Tramitación de documentación	23/04/2026	17/06/2026
2	2.Grabación de datos, textos y otros documentos: mecanografía	16/03/2026	17/06/2026

2º CURSO

TEMPORALIZACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO			
UT	TÍTULO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
1ª EVALUACIÓN PARCIAL			
1	1.Equipos y materiales en el tratamiento informático de datos	15/09/2025	28/11/2025
2	2.Grabación de datos, textos y otros documentos: mecanografía	15/09/2025	28/11/2025
2ª EVALUACIÓN PARCIAL			
3	3.Tratamiento de textos y datos: Procesador de textos, hoja de cálculo y bases de datos	01/12/2025	13/03/2026
2	2.Grabación de datos, textos y otros documentos: mecanografía	01/12/2025	13/03/2026
3ª EVALUACIÓN PARCIAL / 1ª EVALUACIÓN ORDINARIA			
4	4. Tramitación de documentación	16/03/2026	08/05/2026
2	2.Grabación de datos, textos y otros documentos: mecanografía.	16/03/2026	08/05/2026

2.3 MÓDULO PROFESIONAL APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA

2.3.1 OBJETIVOS

Los objetivos generales según el Real Decreto 127/2014 de 28 de febrero por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica, relativos al Módulo de Aplicaciones Básicas de Ofimática son los siguientes:

- Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- 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.

2.3.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

2. Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.	a) Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos. b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como
---	---

	externos. c) Se han anexoado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico. d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras. e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas. f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas. g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.
3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.	a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros. b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas. c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos. d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos. e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes. f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.
4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.	a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones. b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación. c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color. d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.

	e) Se han diseñado plantillas de presentaciones. f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.
--	--

2.3.3 CONTENIDOS

1. Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN:

- Redes informáticas.
- Búsqueda activa en redes informáticas.
- Servicios de alojamiento compartido de información en Internet.
- Páginas institucionales.

2. Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico:

- Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- Envío y recepción de mensajes por correo.
- Inclusión de documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico.
- Clasificación de contactos y listas de distribución. Convocatorias y avisos.
- Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información
- Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

3. Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo:

- Tipos de datos. Referencias a celdas. Rangos. Hojas. Libros.
- Utilización de fórmulas y funciones.
- Creación y modificación de gráficos.
- Elaboración de distintos tipos de documentos.
- Utilización de formularios sencillos.
- Creación de listas, filtrado, protección, ordenación de datos y otros elementos básicos de bases de datos mediante hoja de cálculo.

4. Elaboración de presentaciones:

- Identificación de opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- Diseño y edición de diapositivas. Tipos de vistas.
- Formateo de diapositivas, textos y objetos.
- Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
- Aplicación de sonido y vídeo.
- Utilización de plantillas y asistentes.

- Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.

RELACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

Módulo	Profesor			Curso	Periodos lectivos
APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA	Teresa Álvarez Rincón.			1º / 2º	160 / 150
UNIDAD DE TRABAJO	RA01	RA02	RA03	RA04	PERIODOS LECTIVOS
1. Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN	X				28 / 28
2. Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico		X			32 / 30
3. Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo			X		60 / 52
4. Elaboración de presentaciones				X	40 / 40
Resultados de aprendizaje					
RA 01	1. Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.				
RA 02	2. Gestiona diversos servicios y protocolos de Internet, manejando programas de correo electrónico y de transferencia de archivos, entre otros.				
RA 03	3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.				
RA 04	4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.				

UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD 1. TRAMITACIÓN DE INFORMACIÓN EN LÍNEA. INTERNET, INTRANET, REDES LAN:

OBJETIVOS DE LA UNIDAD:

Identificar y clasificar las distintas redes informáticas a las que se puede acceder, diferenciar los conceptos de intranet e internet, conocer los elementos que forman los distintos tipos de redes, acceder a documentos archivados a través de la intranet, acceder a información y

documentos contenidos en Internet a través de las herramientas de búsqueda y conocer los servicios de “la nube”.

CONTENIDOS:

1. Red informática: Definición, tipos de redes, elementos de instalación y ventajas y desventajas de trabajar en red.
2. Intranet y extranet: conceptos, comparativa y funcionamiento de la extranet.
3. Internet: elementos y funcionamiento, ventajas y desventajas, navegadores, buscadores, servicios, fiabilidad, alojamiento web y almacenamiento en “la nube”.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

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

UNIDAD 2. REALIZACIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS POR CORREO ELECTRÓNICO:

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

Utilizar el correo electrónico para enviar y recibir mensajes; adjuntar documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico; organizar los mensajes de correo electrónico aplicando criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros, en el envío de mensajes, siguiendo las instrucciones recibidas; y comprobar las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información, siguiendo pautas prefijadas.

CONTENIDOS:

1. El correo electrónico: sus elementos y configuración del correo electrónico.
2. Envío y recepción de correos electrónicos.
3. Organización y archivo de los mensajes.
4. Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia y envío de información.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

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

UNIDAD 3. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS MEDIANTE HOJAS DE CÁLCULO:

OBJETIVO DE LA UNIDAD:

En la parte I de la unidad los objetivos son: saber abrir, guardar, cerrar y recuperar un libro en formato Excel; conocer la estructura de una hoja de cálculo; crear libros utilizando fórmulas básicas; dar formato a las celdas, columna, filas y tablas; aplicar autoformatos a las tablas y aprender a realizar series con autorrelleno.

En la parte II de la unidad los objetivos son: saber utilizar diferentes funciones; conocer el uso de referencias a una celda de forma absoluta o relativa; elaborar distintos tipos de documentos; configurar e imprimir los documentos; ordenar el contenido de los documentos y aplicar filtros y aprender a proteger hojas y libros de cálculo.

CONTENIDOS:

PARTE I

1. Programas de elaboración de hojas de cálculo: introducción y aspectos básicos de Excel 2010.
2. Estructura de la hoja de cálculo: celdas, hojas y libros.
3. Utilización de fórmulas y funciones.

PARTE II

1. Utilización de funciones.
2. Creación y modificación de gráficos.
3. Elaboración de documentos.
4. Impresión de documentos.

5. Ordenación de datos.
- 6.
7. Protección de hojas y libros.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.
- b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.
- c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.
- d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.
- e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.
- f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.

UNIDAD 4. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES:**OBJETIVO DE LA UNIDAD:**

En la parte I de la unidad los objetivos son: saber crear presentaciones utilizando la aplicación PowerPoint; conocer los diferentes diseños de una diapositiva, aprender a dar formato a, contenido de la presentación y tener nociones básicas sobre cómo insertar y utilizar los diferentes objetos que se incluyen en una diapositiva de una presentación.

En la parte II de la unidad los objetivos son: conocer todos los tipos de transiciones y efectos de animación que es posible incluir en las presentaciones; saber utilizar de forma adecuada cada uno de los diseños que permite utilizar el programa; aprender a configurar y personalizar la presentación en su exposición al público utilizando herramientas básicas; distinguir las distintas opciones que se ofrecen en el programa para publicar y compartir las presentaciones realizadas; reconocer las distintas formas de enviar una presentación y utilizar las ideas que se ofrecen para realizar y exponer presentaciones profesionales.

CONTENIDOS:**PARTE I**

1. Introducción.
2. Opciones básicas de PowerPoint.
3. Crear, abrir y cerrar una presentación.
4. Trabajo con presentaciones.
5. Edición de texto de una diapositiva.
6. Reglas, cuadrículas y guías.
7. Insertar objetos.

PARTE II

1. Introducción.

2. Efectos de animación.
3. Transiciones.
4. Diseño.
5. Configuración.
6. Publicación.
7. Proyección.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.
- c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.
- d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.
- e) Se han diseñado plantillas de presentaciones.
- f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.

2.3.4 DISTRIBUCIÓN TEMPORAL MÓDULO APLICACIONAS BÁSICAS DE OFIMÁTICA

El Módulo Profesional Aplicaciones básicas de ofimática en el primer curso tiene un total de 160 horas distribuidas en 5 horas semanales y en el segundo curso 150 con una distribución horaria de 5 horas semanales.

1er CURSO

TEMPORALIZACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO			
UT	TÍTULO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
1ª EVALUACIÓN PARCIAL			
1	Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN	15/09/2025	28/11/2025
2	Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico	15/09/2025	28/11/2025
2ª EVALUACIÓN PARCIAL			
3	Elaboración de hojas de cálculo (I y II)	01/12/2025	13/03/2026
3ª EVALUACIÓN PARCIAL / 1º EVALUACIÓN ORDINARIA			
4	Elaboración de presentaciones. (I y II)	16/04/2026	17/06/2026

2º CURSO

TEMPORALIZACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO			
UT	TÍTULO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
1ª EVALUACIÓN PARCIAL			
1	Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN	15/09/2025	28/11/2025
2	Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico	15/09/2025	28/11/2025
2ª EVALUACIÓN PARCIAL			
3	Elaboración de hojas de cálculo (I y II)	01/12/2025	13/03/2026
3ª EVALUACIÓN PARCIAL / 1ª EVALUACIÓN ORDINARIA			
4	Elaboración de presentaciones. (I y II)	16/03/2026	08/05/2026

2.4 MÓDULO PROFESIONAL ARCHIVO Y COMUNICACIÓN.**2.4.1 OBJETIVOS.**

La competencia general de este Programa Específico de Formación Profesional es la de realizar operaciones básicas de grabación de datos, así como transcribir, reproducir y archivar la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, de acuerdo con instrucciones, normativa y procedimientos establecidos, de forma coordinada y con criterios de calidad, productividad, seguridad y respeto al medio ambiente.

Así mismo, pretende desarrollar competencias y habilidades funcionales en el entorno social y laboral, facilitando el desarrollo integral de la persona.

Los objetivos generales según el **Real Decreto 127/2014** de 28 de febrero por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica relativos al Módulo Profesional Archivo y Comunicación son los siguientes:

- Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la

información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.

- Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- 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.

2.4.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.	a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación. b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica. c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción. d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas. e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas. f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas. g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros). h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados. i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.	a) Se han identificado los distintos tipos de archivo. b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar. c) Se han indicado los procesos básicos de archivo. d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos. e) Se ha accedido a documentos archivados. f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos. g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos. h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos. i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa. j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.
3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.	a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía. b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica. c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos. d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final. e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma. f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa. g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz. h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.
4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.	a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida. b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación. c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas. d) Se ha informado previamente de datos

	relevantes de la persona esperada. e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta. f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos. g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización. h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.
--	---

2.4.3 CONTENIDOS

Los contenidos del módulo profesional **3004 Archivo y Comunicación** se ajustarán a lo establecido en el **Decreto 83/2014** de 1 de agosto por el que se establece el currículo del ciclo formativo de Formación Profesional Básica, correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos en la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha.

Los contenidos generales atendiendo al **Decreto 83/2014** son los siguientes:

1. Reprografía de documentos:

- Equipos de reproducción e identificación de las anomalías
- Reproducción de documentos.
- Herramientas y técnicas de encuadernación básica.
- Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras).
- Medidas de seguridad.

2. Archivo de documentos:

- El archivo convencional y tipos.
- Criterios de archivo: Alfabético, cronológico, geográfico, otros.
- Técnicas básicas de gestión de archivos.
- Documentos básicos en operaciones de compraventa: Fichas de clientes, pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas
- Documentos administrativos.
- Libros registro de facturas emitidas y recibidas.

- Documentos relativos a los recursos humanos: La nómina.

3. Comunicación telefónica en el ámbito profesional:

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

4. Recepción de personas externas a la organización:

- Normas de protocolo de recepción.
- La imagen corporativa.
- Normas de cortesía.
- Cultura de la empresa.
- Características y costumbres de otras culturas.

RELACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Módulo	Profesor			Curso	Periodos lectivos
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN				1º / 2º	128 / 120
UNIDAD DE TRABAJO	RA01	RA02	RA03	RA04	HORAS
1.Equipos de reprografía	x				40 / 36
2.El archivo y su gestión		x			36 / 34
3. La comunicación telefónica			x		26 / 25
4. La imagen en la empresa				x	26 / 25

Resultados de aprendizaje	
RA 01	1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido
RA 02	2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.
RA 03	3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.
RA 04	4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.

UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD 1: EQUIPOS DE REPROGRAFÍA

OBJETIVOS DE LA UNIDAD:

Conocer y analizar los distintos sistemas para reproducir documentos en la empresa, identificar las principales características de los equipos de reproducción, reconocer los diferentes tipos de equipos de reproducción existentes en el mercado, identificar los principales aspectos que hay que tener en cuenta en cuanto a la calidad en la reproducción de documentos, valorar la importancia que tiene la seguridad y la salud en el mantenimiento de los equipos de reprografía instalados en las empresas, usar los diferentes dispositivos utilizados en la reproducción de documentos más utilizados actualmente en las empresas y organismos públicos adaptados a las nuevas tecnologías, conocer el tratamiento correcto de los residuos de los equipos de reprografía, identificar los principales sistemas de encuadernación, sus características y su aplicación, identificar las medidas de seguridad que es necesario aplicar a la hora de realizar encuadernaciones, distinguir los diferentes materiales, sus características y su uso en la encuadernación básica, seleccionar el método de encuadernación adecuado a las características del trabajo.

CONTENIDOS:

1. Equipos de reproducción de documentos
2. La fotocopidora
3. La impresora
4. El escáner
5. Reproducción de documentos
6. Seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de reprografía
7. La encuadernación básica
8. Técnicas de encuadernación
9. Útiles y herramientas para encuadernar
10. Ajustes de equipos y mantenimiento
11. Materiales utilizados en la encuadernación básica
12. Medidas de seguridad en la encuadernación
13. Eliminación y reciclado de residuos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- a. Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.
- b. Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.
- c. Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- d. Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.

- e. Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
- f. Se han observado las medidas de seguridad requeridas.
- g. Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).
- h. Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.
- i. Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

UNIDAD 2: EL ARCHIVO Y SU GESTIÓN

OBJETIVOS DE LA UNIDAD:

Conocer qué es un archivo y sus características, distinguir las funciones básicas de los archivos en la empresa, seleccionar el sistema de archivo adecuado a la documentación que hay que archivar, identificar las medidas de seguridad que es necesario aplicar a la hora de archivar documentación, reconocer los diferentes tipos de material y equipos utilizados para el archivo de documentación, identificar cada una de las fases que componen el proceso de archivo de la documentación, saber cómo tratar y ejecutar el traslado de documentación entre archivos, saber actuar con responsabilidad ante documentación clasificada como confidencial.

CONTENIDOS

1. El archivo
2. Tipos de archivos
3. La organización del archivo
4. Sistemas de clasificación, ordenación y codificación
5. Materiales y equipos de archivo
6. Métodos de archivo
7. Técnicas básicas de gestión de archivo
8. Seguridad y confidencialidad
9. La operación de compraventa
10. Los documentos comerciales
11. Los libros de registro
12. Documentos de la Administración pública y laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.

- b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.
- c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.
- d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
- e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.
- f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.
- g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.
- h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.
- i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
- j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros

UNIDAD 3: LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

OBJETIVOS DE LA UNIDAD:

Conocer las fases del proceso de comunicación telefónica, reconocer los elementos básicos de un proceso de comunicación telefónica, distinguir los conceptos de expresión verbal y no verbal, identificar los distintos usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos, utilizar las expresiones adecuadas en el proceso de una llamada telefónica, reconocer las funciones que realiza una central telefónica y los diferentes tipos que muestra el mercado, seleccionar el tipo de central telefónica adaptada a tus necesidades, utilizar y gestionar los diferentes métodos para buscar el número de teléfono de un abonado que desconocías, conocer cómo realizar una llamada de tipo internacional, conocer los diferentes protocolos que se llevan a cabo en la atención telefónica.

CONTENIDOS

1. El proceso de comunicación telefónica
2. Medios y equipos telefónicos
3. Centrales o centralitas telefónicas
4. Pautas de atención telefónica
5. Búsqueda de información telefónica
6. Llamadas internacionales
7. Las comunicaciones en el extranjero

8. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos
9. Control de llamadas
10. Normas de seguridad y confidencialidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.
- b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica.
- c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.
- d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.
- e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.
- f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.
- g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.
- h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.

UNIDAD 4: LA IMAGEN EN LA EMPRESA

OBJETIVOS DE LA UNIDAD:

Conocer y aplicar el concepto de imagen corporativa y los elementos que la componen, identificar las principales funciones que tiene la imagen corporativa en la recepción de una empresa, apreciar el valor que tiene la imagen corporativa de la empresa y la que transmiten sus empleados, valorar la importancia del vestuario del personal en su imagen corporativa, comprender la importancia de aplicar un trato correcto y educado, aplicar las normas de cortesía, identificar cuáles son los elementos más adecuados en el espacio físico de las oficinas, reconocer y aplicar las pautas y normas del protocolo de actuación de las empresas.

CONTENIDOS

1. La imagen corporativa
2. La imagen corporativa en la recepción de las empresas
3. La organización del entorno físico de las empresas
4. Las normas de cortesía y protocolo en las empresas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
- b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.
- c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.
- d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.
- e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.
- f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.
- g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.
- h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado

2.4.4 DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS A LO LARGO DEL CURSO

El Módulo Profesional Archivo y comunicación tiene un total de 128 horas en el primer curso distribuidas en 4 horas semanales y en el segundo curso 120 horas con una distribución semanal de 4 horas.

1er CURSO

RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS		TEMPORALIZACIÓN	
UD	TÍTULO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINAL
	1ª EVALUACIÓN PARCIAL		
1	Equipos de reprografía	15/09/2025	28/11/2025
	2ª EVALUACIÓN PARCIAL		
2	El archivo y su gestión	01/12/2025	13/03/2026
	3ª EVALUACIÓN PARCIAL / 1ª EVALUACIÓN ORDINARIA		
3	La comunicación telefónica	16/03/2026	24/04/2026
4	La imagen en la empresa	27/04/2026	17/06/2026

2º CURSO

RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS		TEMPORALIZACIÓN	
UD	TÍTULO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINAL
1ª EVALUACIÓN PARCIAL			
1	Equipos de reprografía	15/09/2025	28/11/2025
2ª EVALUACIÓN PARCIAL			
2	El archivo y su gestión	01/12/2025	13/03/2026
3ª EVALUACIÓN PARCIAL / 1ª EVALUACIÓN ORDINARIA			
3	La comunicación telefónica	16/03/2026	23/04/2026
4	La imagen en la empresa	24/04/2026	08/05/2026

2.5 MÓDULO PROFESIONAL ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE.**2.5.1 OBJETIVOS.**

Los objetivos generales relativos al módulo de **Atención básica al cliente** son los siguientes:

- Aplicar las técnicas de comunicaciones y atención al cliente orientadas a conseguir la máxima calidad de servicio y satisfacción del cliente desde su perspectiva.
- Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- Incorporar a los trabajadores a la cultura de la calidad aplicada al sector, gracias a su participación en esta acción formativa, que les permitirá desarrollar nuevas habilidades en la atención y servicio al cliente.
- Concienciar de la necesidad de un continuo reciclaje profesional, mostrando las ventajas y beneficios de los nuevos modos, herramientas y sistemas de trabajo, gracias a su participación en esta acción formativa.
- Conocer y aprender los pasos a seguir para mejorar la atención al público por parte de todas las personas que tengan en su actividad cotidiana que relacionarse con el cliente en cualquiera de las fases de gestión del negocio.

2.5.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL CURRÍCULO

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
----------------------------------	--------------------------------

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	Se ha analizado el comportamiento del posible cliente y/o usuario Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente y/o usuario Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. 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). Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato. Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, con estructura clara y precisa.
--	---

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico	Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente

	de las calidades esperables. 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. Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.
--	--

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	Se han transmitido al cliente/usuario de modo oportuno, las operaciones o pasos a llevar a cabo en los artículos o servicios ofrecidos. Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto. Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado. Se ha valorado la pulcritud y corrección tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente. Se ha mantenido en todo momento respeto hacia el cliente /usuario. Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas con el buen resultado del trabajo.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
---------------------------	-------------------------

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	Se han ofrecido alternativas al cliente/usuario ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable. Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. Se ha suministrado la información y
---	--

	documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso. Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. Se ha cumplimentado una hoja de reclamación. Se ha compartido información con el equipo de trabajo.
--	---

2.5.3 CONTENIDOS

El módulo de Atención al Cliente contiene la formación asociada la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio. Tiene como referencia en cuanto a contenidos al Anexo V de la **Orden 139/2017**, en la que se establecen los siguientes contenidos:

Atención al cliente: aspectos básicos de la interacción social

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

Atención al público: Productos y servicios

- Información al cliente o usuario.
- Tipología de clientes y usuarios y su relación con la prestación del servicio.
- Necesidades y gustos del cliente y/o usuario, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- Tipos de formularios: albaranes, notas de pedido, cuaderno de notas, facturas, formularios de encargos.
- Listas de precios, catálogos, manuales de servicio, guías, callejeros, planos y mapas.
- Equipos informáticos y para comunicación.

Habilidades sociales en la prestación de servicios: la atención telefónica

- Características de la comunicación telefónica
- El uso de guías de conversación telefónica.
- Desarrollo de habilidades de conversación telefónica.
- Algunas recomendaciones de atención telefónica

Aspectos básicos en el Tratamiento de reclamaciones

- Actuaciones ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones

RELACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Módulo	Profesor				Curso	Total horas
ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE					1º / 2º	64 / 60
UNIDAD DE TRABAJO	RA01	RA02	RA03	RA04		PERIODOS LECTIVOS
1.- Comunicación y atención al cliente	X					14 / 14
2.-Venta de productos y servicios. Desarrollo		X				16 / 14
3.- Información al cliente			X			16 / 16
4.-Tratamiento de reclamaciones				X		18 / 16
Resultados de aprendizaje						
RA01	Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.					
RA02	Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.					
RA03	Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.					
RA04	Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.					

UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD 1: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVOS DE LA UNIDAD:

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

CONTENIDOS:

1. El proceso de comunicación
2. Canales de comunicación con el cliente
3. Comunicación verbal
4. Motivación, frustración y mecanismos de defensa
5. Comunicación no verbal.
6. Empatía y receptividad.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Se ha analizado el comportamiento del posible cliente y/o usuario

Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.

Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente y/o usuario

Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.

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).

Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

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

UNIDAD 2: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS. DESARROLLO

OBJETIVOS DE LA UNIDAD:

Conocer las distintas funciones de los vendedores profesionales, identificar las cualidades necesarias que debe poseer un agente de ventas para el desarrollo de su profesión, reconocer las principales tareas que deben llevar a cabo los agentes de ventas, distinguir las diferencias entre una demostración y una presentación de productos, establecer y mantener una buena relación con los clientes, identificar los diferentes tipos de presentación y de demostración que utilizan las empresas, distinguir las diferencias existentes entre publicidad e información, conocer las distintas técnicas de venta utilizadas por las empresas para aumentar y mejorar sus resultados, identificar cada una de las fases que integran el proceso de venta, reconocer cada uno de los servicios posventa que ofrecen las empresas, estudiar cada uno de los diferentes tipos de servicios que utilizan las empresas en la fase posventa, distinguir los aspectos más relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

CONTENIDOS:

1. El vendedor profesional.
2. Actuación del vendedor profesional
3. Exposición de las cualidades de los productos y servicios
4. Técnicas de venta
5. Preparación de la venta
6. Proceso de venta
7. Servicio posventa
8. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.

Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.

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.

Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

UNIDAD 3: INFORMACIÓN AL CLIENTE**OBJETIVOS DE LA UNIDAD:**

Reconocer las diferentes tipologías de clientes, adecuar el tratamiento a los clientes en función de su tipología, asesorar al cliente sobre la mejor opción una vez recabada la información sobre lo que necesita, diferenciar clientes de proveedores, y estos del público en general, distinguir información de publicidad, adecuar el producto o servicio a las necesidades y deseos del cliente,

informar al cliente de las características del producto o servicio ofrecido, transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa, tomar nota de las objeciones presentadas por los clientes, que recibirán el tratamiento oportuno en cada caso, mantener en todo momento el respeto hacia el cliente, procurar la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

CONTENIDOS:

1. Tipología de clientes y su relación con el servicio de atención al cliente
2. Roles, funciones y objetivos del profesional de ventas
3. Las necesidades y los gustos del cliente
4. La fidelización del cliente
5. Las objeciones de los clientes y su tratamiento
6. Las nuevas tecnologías en la información al cliente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Se han transmitido al cliente/usuario de modo oportuno, las operaciones o pasos a llevar a cabo en los artículos o servicios ofrecidos.

Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.

Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.

Se ha valorado la pulcritud y corrección tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.

Se ha mantenido en todo momento respeto hacia el cliente /usuario

Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas con el buen resultado del trabajo.

UNIDAD 4: TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

OBJETIVOS DE LA UNIDAD:

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

CONTENIDOS:

1. Reclamaciones y quejas
2. Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones
3. Gestión de quejas y reclamaciones

4. Procedimiento en las reclamaciones
5. Documentación y pruebas en una reclamación
6. Utilización de herramientas informáticas en la gestión de reclamaciones
7. Normativa legal en materia de protección de datos
8. Protección del consumidor y usuario

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

Se han ofrecido alternativas al cliente/usuario ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.

Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.

Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

Se ha cumplimentado una hoja de reclamación

Se ha compartido información con el equipo de trabajo

2.5.4 DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS A LO LARGO DEL CURSO

El Módulo Profesional Atención básica al cliente en el primer curso cuenta con un total de 64 horas distribuidas en 2 horas semanales y en el segundo curso 60 con una distribución horaria de 2 horas semanales.

1er CURSO

TEMPORALIZACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO			
UT	TÍTULO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
1ª EVALUACIÓN PARCIAL			
1	Comunicación y atención al cliente	15/09/2025	28/11/2025
2ª EVALUACIÓN PARCIAL			
2	Venta de productos y servicios. Desarrollo	01/12/2025	13/03/2026
3ª EVALUACIÓN PARCIAL / 1ª EVALUACIÓN ORDINARIA			
3	Información al cliente	16/03/2026	22/04/2026
4	Tratamiento de reclamaciones	23/04/2026	17/06/2026

2º CURSO**TEMPORALIZACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO**

UT	TÍTULO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
1ª EVALUACIÓN PARCIAL			
1	Comunicación y atención al cliente	15/09/2025	28/11/2025
2ª EVALUACIÓN PARCIAL			
2	Venta de productos y servicios. Desarrollo	01/12/2025	13/03/2026
3ª EVALUACIÓN PARCIAL / 1ª EVALUACIÓN ORDINARIA			
3	Información al cliente	16/04/2026	22/04/2026
4	Tratamiento de reclamaciones	23/04/2026	08/05/2026

2.6 MÓDULO PROFESIONAL FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

Todos los Programas Específicos de Formación Profesional incluirán un Módulo de Formación en Centros de Trabajo que no tiene carácter laboral y se desarrollará en un entorno productivo real de conformidad a lo dispuesto en el artículo 10.1 del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero y en el artículo 7 del Decreto 55/2014, de 10 de julio, el módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo responderá a lo establecido con carácter general para el conjunto de las enseñanzas de Formación Profesional

La característica más relevante del Módulo de Formación en Centros de Trabajo es que se desarrolla en un ámbito real de la empresa, después que los alumnos hayan superado todos los módulos obligatorios correspondientes al primer y segundo curso de estos estudios.

Esta formación será tutorizada, evaluable y dispondrá de la correspondiente cobertura legal, contando con el asesoramiento necesario para poner en marcha las medidas de acceso y de adaptación al puesto de trabajo que precise.

El alumnado podrá observar y desempeñar las actividades y funciones propias de los distintos puestos de trabajo u ocupaciones correspondientes a la profesión elegida, bajo la supervisión y asesoramiento de los tutores laborales designados por las mismas empresas, así como por los profesores encargados de su seguimiento, tutores docentes.

El desarrollo de la FCT requiere de la colaboración entre los centros docentes educativos y las empresas, formalizada en la firma de un convenio en el que ambas partes se comprometen a designar un tutor en la empresa y un profesor tutor en el centro educativo, para el seguimiento y evaluación del alumnado.

La programación didáctica desarrollada pertenece al módulo de **Formación en Centros de Trabajo** que forma parte del Programa Específico de Formación Profesional de Operaciones de Grabación y Tratamiento de Datos y Documentos y cuenta con 120 horas en el segundo curso del programa. Se cursará en un periodo de tiempo que puede abarcar entre 6 y 9 semanas, según se acuerde con el centro de trabajo donde se vaya a realizar el módulo y se desarrollará garantizando flexibilidad de horarios y jornadas para adaptarse a las características del alumnado. Dicha formación se llevará a cabo al final del **3er Trimestre**.

El Programa Formativo que debe realizar cada alumno o alumna durante el período de Formación en Centro de Trabajo comprenderá un conjunto de actividades formativas y productivas, ordenadas en el tiempo y en el espacio y tendrá en cuenta las características de las empresas.

La organización y seguimiento de las prácticas formativas será responsabilidad del profesorado que ejerza la función de tutoría del módulo de Formación en Centros de Trabajo, en coordinación y con el asesoramiento del profesorado que ejerza la función de tutoría del grupo.

Durante la realización de este módulo, se contará con un tutor o una tutora de empresa que informará semanalmente al profesorado que ejerza la función de tutoría del módulo de Formación en Centros de Trabajo sobre la evolución del alumnado y la consecución de los objetivos establecidos en cada programación. Asimismo, esta información será trasladada al profesorado que ejerza la función de tutoría del grupo en las reuniones de coordinación establecidas al efecto para realizar un seguimiento continuo de la evolución del alumnado y aplicar los ajustes que se consideren necesarios.

Para el desarrollo, gestión y seguimiento del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo, será de aplicación lo establecido en las directrices de la Circular de instrucciones de Formación Profesional sobre la puesta en marcha y desarrollo de los módulos profesionales de Formación en Centros de Trabajo.

2.6.1 OBJETIVOS

Este módulo profesional presenta unas características propias, diferenciadas de las de otros módulos de formación en el centro educativo por sus finalidades específicas, por el ámbito en el cual se desarrolla y por el tipo de actividades de formación, que serán reales e identificadas entre las tareas productivas de los centros de trabajo. Sus objetivos generales son:

- Completar la adquisición de destrezas profesionales.
- Adquirir una identidad y madurez profesional que posibiliten la integración socio laboral del alumnado.
- Evaluar los aspectos más relevantes de la profesionalidad alcanzada en situaciones reales de trabajo.
- Adquirir el conocimiento de la organización y características del sector productivo

correspondiente al perfil profesional y el sistema de relaciones socio-laborales del Centro de trabajo, a fin de facilitar su futura inserción profesional.

- Primer contacto con el mundo laboral, actividades profesionales propias, compañeros de trabajo y clientes.
- Situaciones reales de trabajo, para comprobar aspectos de la competencia profesional que no es posible en el centro educativo.

2.6.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Utiliza los medios informáticos para introducir datos, elaborar y gestionar documentos seleccionando las herramientas informáticas adecuadas.	a) Se han preparado los equipos y materiales necesarios. b) Se ha comprobado el correcto funcionamiento de los equipos. c) Se han realizado las operaciones de grabación de datos y textos. d) Se han elaborado documentos utilizando herramientas informáticas. e) Se han impreso documentos. f) Se han enviado documentos a través de sistemas de mensajería informática interna. g) Se han adoptado medidas de seguridad e higiene postural durante la realización del trabajo. h) Se ha conservado la confidencialidad en todo el proceso.
2. Realiza la tramitación de la correspondencia y de las comunicaciones.	a) Se han reconocido los distintos tipos de envíos de correspondencia y paquetería.

telefónicas observando las normas establecidas por la empresa.	realizados. b) Se ha realizado la recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia. c) Se ha utilizado el fax correctamente. d) Se ha utilizado los medios de telefonía, recibiendo, derivando y emitiendo llamadas. e) Se han recogido y transmitido mensajes telefónicos de forma clara y precisa. f) Se han reconocido las normas establecidas por la empresa en materia de comunicación. g) Se ha mostrado interés por conocer la organización interna de la empresa o entidad donde se está realizando el módulo.
3. Realiza labores básicas de administración y gestión de oficina identificando en cada caso los documentos a utilizar y las técnicas a aplicar.	a) Se han identificado los equipos de reproducción y encuadernación existentes en el entorno laboral. b) Se han realizado labores de reprografía y copia de documentos. c) Se han realizado labores de encuadernado básico. d) Se ha comprobado el nivel de existencias del almacén de material de oficina. e) Se han realizado labores básicas de archivo. f) Se han reconocido los documentos comerciales y administrativos utilizados. g) Se han realizado operaciones básicas de tesorería identificando los documentos utilizados. h) Se ha demostrado responsabilidad en la realización del trabajo. i) Se han mantenido unas relaciones laborales cordiales con el resto de compañeros, integrándose en el grupo de trabajo.

4. Atiende los requerimientos de los clientes, obteniendo la información necesaria y resolviendo las dudas que puedan surgir en éstos.	a) Se ha mantenido una actitud de cordialidad y amabilidad en el trato. b) Se ha tratado al cliente con cortesía, respeto y discreción. c) Se ha demostrado interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes. d) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y
---	---

	precisa. e) Se ha obtenido la información necesaria del cliente, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas. f) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. g) Se ha demostrado responsabilidad ante errores y fracasos. h) 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.
5. Actúa conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.	a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa. b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo. c) Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para minimizar los riesgos laborales y medioambientales. d) Se ha empleado el equipo de protección individual (EPIs) establecido para las distintas operaciones. e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades. f) Se ha actuado según el plan de prevención. g) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza. h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y la generación de residuos.

6. Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-	a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe.
---	--

sociales de la empresa.	b) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento. c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable. d) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos. e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones. f) Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista. g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados. h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato. i) Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por sus superiores, planteando las posibles. j) modificaciones o sugerencias en el lugar y modos adecuados.
-------------------------	--

2.6.3 CONTENIDOS

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias y objetivos generales, propios de este título, que se han alcanzado en el centro educativo o a desarrollar competencias características difíciles de conseguir en el mismo:

1. Utilización de medios informáticos para la introducción de datos y gestión de documentos en el centro de trabajo:

1. Preparación de equipos y materiales.

- ☐ Elaboración de documentos por medios informáticos.
- ☐ Sistemas de mensajería informática interna.
- ☐ Normas de confidencialidad en el proceso de creación y gestión de documentos.

2. Tramitación de la correspondencia y comunicaciones telefónicas:

- ☐ La organización interna del centro de trabajo.
- ☐ Sistemas de correspondencia y envío en el centro de trabajo.
- ☐ Procesos de recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia.
- ☐ Protocolos de comunicaciones telefónicas internas y externas en el centro de trabajo.

3. Labores básicas de administración y gestión de oficina:

- ☐ Evaluar los aspectos más relevantes de la profesionalidad alcanzada en situaciones reales de trabajo.
- ☐ Tareas y equipos de reproducción y encuadernación.
- ☐ Almacén de consumibles de oficina. Gestión de mantenimiento y pedidos.
- ☐ Tareas de archivo de documentos.
- ☐ Documentos básicos de la actividad comercial de la empresa.
- ☐ Operaciones básicas de tesorería.

4. Atención e información a clientes:

- ☐ Atención a clientes o usuarios con cortesía, respeto y discreción.
- ☐ Actitud de interés y calidad en la información a clientes y usuarios.
- ☐ Aplicación de técnicas de comunicación en la atención a clientes: tono de voz, lenguaje corporal, léxico empleado entre otras.
- ☐ Actitud comercial y corporativa en la atención a clientes.
- ☐ Resolución de reclamaciones fácilmente subsanables y propuesta de alternativas.

5. Actuación según las medidas de prevención y protección en la empresa:

- ☐ Regulación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- ☐ Factores y situaciones de riesgo en la empresa.
- ☐ Actitudes del trabajador para minimizar los riesgos.

- ☐ Equipos individuales y dispositivos de prevención en la empresa. – Plan de prevención de la empresa.
- ☐ Técnicas de organización del trabajo personal con orden, limpieza, minimización de consumo de energía y producción de residuos.

6. Actuación responsable en el puesto de trabajo e integración personal en la empresa:

- ☐ Jerarquía en la empresa. Instrucciones y comunicación en el equipo de trabajo.
- ☐ Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.
- ☐ Puntualidad e imagen personal en la empresa.
- ☐ Reconocimiento y aplicación de las normas internas, procedimientos normalizados de trabajo y otros, de la empresa.

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS A LO LARGO DEL CURSO

EVALUACION	UT	TITULO	HORAS
3ª Evaluación	1	Formación en centros de trabajo	120
	HORAS TRIMESTRALES		120
			120

Módulo Profesional		Profesor		Curso	Horas	% Horas
Formación en Centros de Trabajo		Luis Domínguez Gutiérrez.		2º	120	
		RA01	RA02	RA03	RA04	
		X	X	X	X	
		RA05	RA06			
		X	X			
Resultados de aprendizaje						
RA01	1. Utiliza los medios informáticos para introducir datos, elaborar y gestionar documentos seleccionando las herramientas informáticas adecuadas.					
RA02	2. Realiza la tramitación de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas observando las normas establecidas por la empresa.					
RA03	3. Realiza labores básicas de administración y gestión de oficina identificando en cada caso los documentos a utilizar y las técnicas a aplicar.					
RA04	4. Atiende los requerimientos de los clientes, obteniendo la información necesaria y resolviendo las dudas que puedan surgir en éstos.					
RA05	5. Actúa conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.					
RA06	6. Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.					

3. METODOLOGÍA

PUNTO DE PARTIDA

La metodología detallada a continuación se aplica con carácter general a todos los módulos impartidos por el Departamento, basándonos en los resultados obtenidos en la Evaluación Inicial y en las propuestas de mejora recogidas en la Memoria Anual del curso 2024-2025.

MEDIDAS GENERALES PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE VINCULADOS A LOS APRENDIZAJES IMPRESCINDIBLES.

En la Evaluación Inicial al alumnado de primer y segundo curso, se observan diferentes necesidades educativas y ritmos de aprendizaje. Los alumnos presentan dificultades en relación a audición y lenguaje, en relación a la comprensión de contenidos, lectura y escritura... Hay que destacar que el alumnado de primer curso presenta mayores dificultades en relación al uso de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Valoraremos el punto de partida del alumnado, para saber en qué situación se encuentran y así poder adoptar las siguientes medidas: Empezar cada unidad del temario haciendo una evaluación a los alumnos con preguntas orales, escritas, presentaciones y esquemas que nos permita hacer un repaso de los contenidos, combinar actividades escritas y orales, utilizaremos instrumentos de evaluación variados en todo momento.

La metodología en los Programas Específicos de Formación Profesional debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios. Por lo tanto, se adaptará a las necesidades de los alumnos y a la adquisición progresiva de los conceptos marcados en los resultados de aprendizaje, para favorecer su continuidad en el sistema educativo y facilitar su transición hacia la vida activa.

El aprendizaje será fundamentalmente práctico, con conceptos funcionales adaptados al mundo de la empresa. Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos.

Además, 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 comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador.
- 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 elaborarán ejercicios, trabajos de investigación y búsqueda activa de información, casos prácticos, relativos a la explicación efectuada en clase, cuyo

objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior, resolviendo todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas.

- En todas las unidades utilizaremos un cañón de proyección para captar mejor la atención de los alumnos.
- 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.
- Cerraremos la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.
- El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además, se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados.

3.1 ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

Realizaremos estas actividades para desarrollar los contenidos programados y la consecución de las capacidades recogidas en los objetivos generales de área y objetivos didácticos. Además, la planificación de las actividades contemplará los distintos niveles de dificultad para hacer efectiva la atención a la diversidad y el ritmo de aprendizaje de los alumnos.

Entre las actividades de enseñanza y aprendizaje utilizaremos estrategias didácticas expositivas para introducir el tema a tratar, estableciendo las nociones generales, subrayando las partes más destacadas para reforzar y enriquecer la comprensión.

Utilizaremos diferentes tipos de recursos para el desarrollo de las sesiones de trabajo, combinando el libro de texto, cuaderno de ejercicios, vídeos, audios, presentaciones, actividades interactivas / recursos y herramientas digitales (Kahoot, Genially, Canva, Microsoft Office 365), juegos y materiales de elaboración propia.

En el presente ciclo formativo se llevarán a cabo las siguientes estrategias:

- ☐ Planteamiento introductorio de la unidad didáctica.
- ☐ Síntesis o recapitulaciones periódicas de la unidad didáctica.
- ☐ La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- ☐ La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- ☐ La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

Debido a la heterogeneidad del grupo, conllevará la puesta en práctica de una metodología individualizada, activa, práctica y participativa para lo cual es imprescindible partir del nivel de conocimiento en que se encuentra el alumno. También, se fomentará el trabajo cooperativo y el uso de las nuevas tecnologías.

Estará orientada a que el alumnado alcance las competencias y capacidades previstas en el Ciclo Formativo, y favorecerá la responsabilidad de los alumnos bien de manera autónoma, bien mediante el trabajo cooperativo en pequeños grupos, deberán realizar tareas que conduzcan al logro de los resultados previstos.

Por otra parte, la metodología aplicada permitirá distintos ritmos de aprendizaje en la progresión de los alumnos y alumnas, llevando a cabo programas de refuerzo y ampliación, además de adaptaciones metodológicas y de acceso, ya que todos nuestros alumnos presentan necesidades educativas especiales.

Se buscarán actividades motivadoras, incluyendo en la medida de lo posible las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Microsoft Office 365, vídeos, enlaces) entendiendo que la motivación y el uso de las TIC no son un fin en sí mismo, sino una circunstancia que favorece el aprendizaje.

A continuación, se exponen algunos ejemplos de actividades de enseñanza y aprendizaje que vamos a llevar a cabo con nuestros alumnos/as:

- En el aula organizaremos una zona con un puesto administrativo y de atención al usuario, para hacer simulaciones de la actividad administrativa para fomentar un espacio interactivo entre los alumnos.
- Realizar una introducción de los contenidos objeto de explicación.
- Procurar que las explicaciones sean claras, concisas y ajustadas a los contenidos y objetivos planificados.
- Adaptar el ritmo y características del discurso al grupo de alumnos/as.
- Utilizar un lenguaje riguroso en cuanto al contenido, al mismo tiempo que coloquial y afectivo.
- Ilustrar las explicaciones con abundantes y variados ejemplos.
- Utilizar de forma combinada el lenguaje oral y escrito (en la pizarra), apoyando la explicación con estrategias visuales siempre que sea posible.
- Fomentar, en la medida de lo posible, la participación activa del alumnado durante la intervención del profesor, realizando preguntas y dando pie a posibles intervenciones de los alumnos/as.
- Realizar preguntas para confirmar la comprensión del contenido objeto de conocimiento.

- Proponer nuevos ejemplos y/o vías distintas de explicación del contenido en función de las respuestas y/o preguntas de los alumnos/as y/o las dificultades detectadas.
- Contribuir a crear un buen ambiente de trabajo durante la realización de las tareas.
- Observar y controlar la ejecución de las tareas, paseando por el aula con objeto de supervisar la actividad de los alumnos/as y atender las dudas y/o consultas que puedan surgir.
- Mostrarse accesible para todo el alumnado y en todo momento.
- Dejar tiempo suficiente para que el grupo de alumnos/as pueda realizar las tareas propuestas, respetando los ritmos individuales.
- Apoyar a los alumnos/as en la realización de las tareas haciéndolos reflexionar y orientándolos en su ejecución, nunca dándoles la solución. Confianza en sus posibilidades.
- Durante los periodos de realización y corrección de tareas se intentará que los alumnos/as sean los protagonistas absolutos.
- Muchas de las actividades se propondrán para realizar en grupos cooperativos en los que cada uno tendrá asignada una función y una responsabilidad en la solución del problema o en la realización de la tarea. Resulta más eficiente el trabajo en grupo que individual a la hora de resolver un problema.
- Plantear pequeñas investigaciones en contextos sociales y lingüísticos (biografías, entrevistas).
- Utilizar medios tecnológicos en el proceso de aprendizaje para obtener información.

Durante todo el curso, se formará al alumnado en aquellas herramientas digitales y plataformas que se van a utilizar en el proceso de enseñanza-aprendizaje, quedando establecida como prioritaria **EducamosCLM**. Se habilitará el aula virtual de esta plataforma para mantener una comunicación fluida con el alumnado, se facilitará el material necesario para el desarrollo de los contenidos y la consecución de los resultados de aprendizaje. Para ello, el profesorado proporcionará las instrucciones necesarias para la realización de actividades propuestas, trabajos de los diferentes contenidos, realización de casos prácticos, etc.

Si se determina que es necesario usar una herramienta alternativa que la complemente, con el objetivo de cubrir completamente la comunicación con el alumnado, se procederá a la recogida de sus correos electrónicos de Gmail. Si fuera necesario, se guiará al alumnado que no posea cuenta en la creación de una. En todo caso se pedirá autorización a las familias.

Se formará al alumnado en las siguientes destrezas, aplicaciones y utilidades:

- ☐ Uso de la nueva plataforma digital EducamosCLM.
- ☐ Escaneado de trabajos y documentos.
- ☐ Envío de documentos. Si fuera conveniente, priorizar el envío de documentos a

través de enlaces.

- ☐ Redacción correcta de mensajes.
- ☐ Acceso a videoconferencias. Prioritariamente a través de la plataforma EducamosCLM.

Se explicará el uso de las distintas aplicaciones online mediante la proyección de ejemplos con imágenes y practicando con ellas. Cuando sea necesario el uso del móvil en clase para el desarrollo de tales actividades, se enviará a las familias una circular informativa con acuse de recibo.

El desarrollo de estas actividades podrá tener lugar tanto en la tutoría como en cualquiera de las materias o Módulos Profesionales, debiendo tratarse en la CCP su adecuación al Currículo, si así se determinase, y concretarse en la Programación de cada Departamento.

3.2 MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

El desarrollo de los contenidos de los distintos módulos se realizará mediante el seguimiento de los libros de texto de la editorial EDITEX:

“**Tratamiento informático de datos**”, ISBN: 9788411346399.

“**Aplicaciones básicas de ofimática**”, ISBN: 9788411346399.

“**Archivo y comunicación**”, ISBN: 9788413219660.

“**Atención básica al cliente**”, ISBN: 9788413219691.

Tendrán un enfoque práctico, de tratamiento sencillo y carácter funcional.

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente	Ordenadores instalados en red, cañón de proyección e Internet. Medios audiovisuales. Sistema operativo y paquete ofimático Programa de mecanografía
Taller administrativo	Mesas de oficina con puestos de trabajo informatizados. Impresora Equipos de encuadernación básica Equipo de reprografía (fotocopiadora, scanner) Centralita telefónica o teléfonos multifunciones Archivo convencional Material de oficina Diccionarios profesionales de idiomas

4. EVALUACIÓN

La evaluación del alumnado de los Programas Específicos de Formación Profesional será continua, formativa e integradora, cooperativa (a través de la **autoevaluación Anexo I** y la **coevaluación Anexo II**) y se realizará teniendo como referencia los objetivos planteados en el programa, así como las competencias profesionales, personales y sociales y el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos en el currículum de los respectivos módulos.

Las sesiones de evaluación serán realizadas por el equipo docente bajo la coordinación del profesorado que ejerza la tutoría del grupo, con la supervisión de la jefatura de estudios o, en su caso, un miembro del equipo directivo y el asesoramiento del responsable de la orientación educativa.

Las sesiones de evaluación que se desarrollarán son las siguientes:

a) Sesiones de evaluación parcial

Tanto en el primer como en el segundo curso, el equipo docente llevará a cabo tres sesiones de evaluación parciales. La tercera evaluación parcial podrá coincidir en el tiempo con la primera ordinaria.

b) Sesiones de evaluación ordinarias

En el curso se realizarán dos sesiones de evaluación ordinarias que se denominarán primera y segunda evaluación ordinaria.

La sesión de evaluación primera ordinaria, se realizará en el mes de junio en el primer curso del programa y en ella se pondrá de manifiesto el alumnado que promociona a segundo curso y el alumnado con módulos no superados que acceden a la segunda evaluación ordinaria.

En el segundo curso, la sesión de evaluación primera ordinaria tendrá lugar antes del período de realización del módulo de Formación en Centro de Trabajo, y en ella se pondrá de manifiesto el alumnado que accede al módulo de Formación en Centros de Trabajo. El alumnado que no accede al módulo de Formación en Centro de Trabajo permanecerá en el centro educativo realizando actividades de recuperación y refuerzo de los módulos del programa.

El alumnado que podrá promocionar de primer a segundo curso será el que se encuentre en alguna de las siguientes situaciones:

- a. Quienes tengan todos los módulos del primer curso superados.
- b. A criterio del equipo docente, quienes tengan superados al menos dos módulos asociados a unidades de competencia y el 50% de los módulos comunes de aprendizaje permanente.

El alumnado que no promocione a **segundo curso** podrá permanecer en primero tan sólo un curso académico más, y tendrá que realizar todas las actividades del mismo. Agotado este periodo, promocionará automáticamente a segundo curso.

Teniendo en cuenta las particularidades de estos programas, el alumnado que promocione a **segundo curso** no tendrá que cursar de nuevo los módulos no superados en primero.

Las calificaciones de los diferentes módulos se realizarán en términos de **APTO O NO APTO** en función de si se han adquirido de forma suficiente o no, las competencias profesionales y los resultados de aprendizaje.

Las pruebas escritas y prácticas constarán de varias preguntas, generalmente de cinco a diez, en la que los alumnos tendrán que contestar definiciones de términos específicos de la materia, contenidos conceptuales de tipo teórico, responder a preguntas tipo test y otras preguntas de tipo más práctico como cálculos, resolución de problemas, los cuales se corresponderán con los Criterios de evaluación y Resultados de aprendizaje del Módulo Profesional.

Se requerirá la asistencia regular a las clases, así como a las actividades programadas.

Las adaptaciones realizadas en ningún caso supondrán reducción del nivel o cantidad de los resultados establecidos en el reconocimiento de los módulos asociados a las unidades de competencia completas requeridas para la Formación de la cualificación de nivel I.

Los Criterios de Evaluación (CCEE) de cada Resultado de Aprendizaje (RA) serán evaluados según los siguientes instrumentos de evaluación.

- La participación, atención y el trabajo en clase
- La realización de las actividades individuales por escrito
- La realización de pruebas escritas.
- La observación y participación, sobre todo, como instrumento de valoración de contenidos actitudinales.
- Revisión del cuaderno de clase, con objeto de valorar la expresión, hábitos de trabajo y autonomía personal
- Presentación de trabajos.

En la siguiente tabla se presentan los **criterios de evaluación (CCEE)** de cada **resultado de aprendizaje (RRAA)** y los respectivos **instrumentos** empleados para el módulo **Tratamiento informático de Datos (Modelo Hoja de cálculo CCEE y RRAA Anexo III)**:

	RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RRAA) (Criterios de evaluación - CCEE)	Instrumento de evaluación	% Nota final	UT
1. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.			25%	1

	a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.	Prueba escrita/Trabajo	15%	
	b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar.	Prueba práctica	15%	
	c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.	Prueba escrita/Trabajo	10%	
	d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.	Prueba práctica	15%	
	e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.	Prueba práctica	15%	
	f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.	Prueba práctica	15%	
	g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.	Prueba práctica	15%	

2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.			25%	UT . 2
	a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.	Prueba práctica mecanografía	10%	
	b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.	Prueba práctica mecanografía	10%	
	c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.	Prueba práctica mecanografía	10%	
	d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.	Prueba práctica mecanografía	10%	
	e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.	Prueba práctica mecanografía	10%	
	f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores.	Prueba práctica mecanografía	10%	
	g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.	Prueba práctica	10%	
	h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.	Prueba práctica mecanografía	10%	
	i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.	Prueba práctica mecanografía	10%	
	j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.	Prueba práctica	10%	
3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.			30%	U T 3
	a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.	Prueba práctica	11%	
	b) Se han elaborado textos mediante procesadores de textos utilizando distintos formatos.	Prueba escrita/Trabajo	15%	

	c) Se han insertando imágenes, tablas y otros objetos en los textos.	Prueba escrita/Trabajo	15%	
	d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables	Prueba práctica	15%	
	e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.	Prueba práctica	15%	
	f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.	Prueba escrita/Trabajo	14%	
	g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.	Prueba práctica	15%	
4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.			20%	U T 4
	a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.	Prueba escrita/Trabajo	10%	
	b) Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.	Prueba práctica	10%	
	c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.	Prueba práctica	10%	
	d) Se ha accedido a documentos archivados previamente.	Prueba práctica	10%	
	e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.	Prueba práctica	5%	
	f) Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.	Prueba práctica	15%	
	g) Se han impreso los documentos correctamente.	Prueba práctica	10%	
	h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.	Prueba práctica	10%	
	i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.	Prueba práctica	10%	

	j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.	Prueba práctica	10%	
--	--	-----------------	------------	--

Calificación final del módulo

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a la siguiente tabla:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	% PESO 1ª EVAL. PARCIAL	% PESO 2ª EVAL. PARCIAL	% PESO 1ª EVAL. ORDINARIA	% PESO EVAL. ORDINARIA
1. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.	25%			25%
2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.	8,33%	8,33%	8,34%	25%
3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.		25%	5%	30%
4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.			20%	20%
	33,33%	33,33%	33,34%	100%

Tabla con los **criterios de evaluación (CCEE)** de cada **resultado de aprendizaje (RRAA)** y los respectivos **instrumentos** empleados para el módulo de **Aplicaciones Básicas de Ofimática**:

Resultados de aprendizaje y % sobre la nota final	Criterios de evaluación	Instrumento de evaluación	% sobre la Nota del RA	UT
1. Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.	a) Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	15%	1
	b) Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	15%	1

25% sobre la nota final del Módulo	c) Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	15%	1
	d) Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	15%	1
	e) Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos ("la nube").	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	15%	1
	f) Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	12,50%	1
	g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	12,50%	1
2. Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.	a) Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	15%	2
	b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	15%	2
	25% sobre la nota final del Módulo c) Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	15%	2

	d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	12,5%	2
	e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	12,5%	2
	f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	15%	2
	g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	15%	2
3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo. 25% sobre la nota final del Módulo	a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	15%	3
	b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	15%	3
	c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	15%	3
	d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	20%	3

	e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	20%	3
	f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	15%	3
4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas. 25% Sobre la nota final del Módulo	a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	20%	4
	b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	20%	4
	c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	20%	4
	d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	20%	4
	e) Se han diseñado plantillas de presentaciones.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	10%	4
	f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.	Prueba escrita y/o actividades de aula y/o observación	10%	4

Calificación final del módulo

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a la siguiente tabla:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	% PESO 1ª EVAL.	% PESO 2ªEVAL .	% PESO EVAL. ORDINARIA
1. Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.	25%		25%
2. Gestiona diversos servicios y protocolos de Internet, manejando programas de correo electrónico y de transferencia de archivos, entre otros.	25%		25%
3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.		25%	25%
4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.		25%	25%
	50%	50%	100%

Tabla con los **criterios de evaluación (CCEE)** de cada **resultado de aprendizaje (RRAA)** y los respectivos **instrumentos** empleados en el módulo **Archivo y Comunicación**:

	RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RRAA) (Criterios de evaluación - CCEE)	Instrumento de evaluación	% Nota final	UT
1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido			25%	U T 1
	a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.	Prueba práctica/escrita	15%	
	b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.	Prueba práctica/escrita	15%	
	c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción	Prueba práctica/escrita	10%	
	d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.	Prueba práctica/escrita	15%	
	e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.	Prueba práctica/escrita	15%	
	f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas.	Prueba práctica/escrita	10%	

	g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).	Prueba práctica/escrita	10%	
	h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.	Prueba práctica/escrita	5%	
	i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.	Prueba práctica/escrita	5%	
2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.			25%	UT . 2
	a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.	Prueba escrita/práctica	10%	
	b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.	Prueba escrita/práctica	10%	
	c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.	Prueba escrita/práctica	10%	
	d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.	Prueba escrita/práctica	10%	
	e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.	Prueba escrita/práctica	10%	
	f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.	Prueba práctica/escrita	10%	
	g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.	Prueba escrita/práctica	10%	
	h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.	Prueba práctica/escrita	10%	
	i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.	Prueba práctica/escrita	10%	
	j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.	Prueba práctica/escrita	10%	
3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.				UT

			25%	3
	a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.	Prueba escrita/práctica	10%	
	b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica.	Prueba práctica/escrita	10%	
	c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.	Prueba práctica/escrita	10%	
	d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.	Prueba práctica	10%	
	e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.	Prueba práctica	15%	
	f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.	Prueba práctica	20%	
	g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.	Prueba práctica	10%	
	h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.	Prueba práctica	15%	
4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.			25%	U T 4
	a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.	Prueba práctica/escrita	15%	
	b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.	Prueba práctica/escrita	15%	
	c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.	Prueba práctica/escrita	10%	
	d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.	Prueba práctica	10%	
	e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.	Prueba práctica/escrita	15%	
	f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.	Prueba práctica	15%	

	g) Se ha transmitido durante la comunicación la	Prueba práctica	10%	
--	---	-----------------	------------	--

	imagen corporativa de la organización.			
	h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.	Prueba práctica	10%	

Calificación final del módulo

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a la siguiente tabla:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	% PESO 1ª EVAL. PARCIA L	% PESO 2ª EVAL. PARCIA L	% PESO 1ª EVAL. ORDINARIA	% PESO EVAL. ORDINARIA
1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido	25%			25%
2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.	8,33%	8,33%	8,34%	25%
3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.		25%	5%	30%
4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.			20%	20%
	33,33%	33,33%	33,34%	100%

	RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RRAA) (Criterios de evaluación - CCEE)	Instrumento de evaluación	% Nota final	UT
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.			25%	UT1
	Se ha analizado el comportamiento del posible cliente y/o usuario.	Prueba práctica/escrita	10%	
	Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	Prueba práctica/escrita	10%	
	Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente y/o usuario.	Prueba práctica/escrita	15%	
	Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	Prueba práctica/escrita	15%	
	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).	Prueba práctica/escrita	15%	
	Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.	Prueba práctica/escrita	10%	
	Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.	Prueba práctica/escrita	15%	
	Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.	Prueba práctica/escrita	10%	
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.			25%	UT.2
	Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	Prueba práctica/escrita	25%	

	Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	Prueba práctica/escrita	25%	
--	--	----------------------------	-----	--

Tabla con los **criterios de evaluación (CCEE)** de cada **resultado de aprendizaje (RRAA)** y los respectivos **instrumentos** empleados para el módulo **Atención Básica al Cliente**:

	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.	Prueba práctica/escrita	25%	
	Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida	Prueba práctica/escrita	25%	
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.			25%	UT 3
	Se han transmitido al cliente/usuario, de modo oportuno, las operaciones o pasos a llevar a cabo en los artículos o servicios ofrecidos.	Prueba práctica/escrita	20%	
	Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	Prueba práctica/escrita	20%	
	Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	Prueba práctica/escrita	15%	
	Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	Prueba práctica/escrita	15%	
	Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente/usuario.	Prueba práctica/escrita	15%	
	Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas con buen resultado del trabajo.	Prueba escrita	15%	
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.			25%	UT4
	Se han ofrecido alternativas al cliente/usuario ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.	Prueba escrita	20%	
	Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	Prueba escrita	15%	
	Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste	Prueba práctica/escrita	15%	

	fuera el caso.			
	Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	Prueba práctica/escrita	15%	
	Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	Prueba escrita	20%	
	Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	Prueba práctica/escrita	15%	

Calificación final del módulo

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a la siguiente tabla:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	% PESO 1ª EVAL	% PES O 2ªEVAL	% PESO EVAL. ORDINARIA
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	25%		25%
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	25%		25%
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.		25%	25%
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.		25%	25%
	50%	50%	100%

Los contenidos de carácter práctico se trabajarán mediante actividades de clase y simulaciones empleando la observación directa, actividades de clase o ejercicios prácticos como **instrumentos de evaluación** mientras que los criterios de matiz teórico se evaluarán,

principalmente, mediante pruebas objetivas teórico-prácticas, batería de preguntas en clase o la realización de trabajos específicos.

Para conseguir los RRAA por parte de los alumnos, se realizarán una o varias pruebas objetivas a lo largo del trimestre, según el profesor decida, que permitan evaluar los CCEE de carácter teórico que así lo requieran. Para evaluar aquellos CCEE de carácter práctico que requieran de la entrega de ejercicios o trabajos, éstos deberán entregarse dentro del plazo determinado por el profesor.

Calificación de cada criterio de evaluación (CCEE)

- Cada CCEE se evaluará y calificará independientemente de los demás con un valor de 1 a 10, considerándose que el CCEE ha sido logrado si la calificación es mayor o igual a 5.

Calificación de cada resultado de aprendizaje (RRAA)

- Cada RRAA se evaluará independientemente de los demás, obteniéndose una calificación numérica de 1 a 10.
 - Cada CCEE dentro del RRAA tendrá un peso en función de su relevancia.
 - Para que un RRAA se considerado superado, el alumno deberá tener una calificación promedio ≥ 5 .
- Los Criterios de Evaluación y Resultados de Aprendizaje deberán ser informados al alumnado y tutores legales. Se elaborará un documento simplificado en el departamento que se publicará en la página web del centro.

CRITERIOS PARA LA PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES NO SUPERADOS

Los contenidos tratados en una evaluación que no fuesen asimilados suficientemente por el alumno, se volverán a tratar de forma individual o en grupo para la asimilación de la materia, de una de las formas siguientes:

- Incorporándolos al proceso de evaluación del periodo siguiente, de forma que sea un aprendizaje continuo, supervisando en dicho alumno la evolución de su aprendizaje.
- Realizando una prueba de recuperación de forma independiente con los contenidos de la misma. Esta recuperación tendrá en cuenta las necesidades del alumno de forma que alcance los objetivos contenidos en el módulo.
- Para los alumnos que no hubieran superado, de manera satisfactoria dichas evaluaciones, se realizarán unas pruebas y/o trabajos de recuperación, similares a las realizadas a lo largo del curso para cada evaluación y al final del curso, (**Programa de refuerzo educativo ANEXO I**).
- Esta recuperación tendrá en cuenta las necesidades del alumno de forma que alcance los objetivos contenidos en el módulo.
- Además, en el Plan de trabajo regulado por el artículo 11 de la **Orden 139/2017**, se detallarán las actividades de recuperación de los módulos no superados.

Criterios de recuperación

- ✓ El alumno deberá recuperar aquellos CCEE no logrados hasta el momento y que impliquen una calificación negativa (<5) del resultado de aprendizaje asociado.
- ✓ En las recuperaciones se emplearán los instrumentos adecuados para la evaluación de cada CCEE.
- ✓ Los CCEE se evaluarán de 1 a 10, y la nueva nota será la única que cuente para la calificación del RRAA.
- ✓ **Se realizarán recuperaciones parciales trimestralmente**, no será una única prueba o examen, sino que iremos recogiendo información del alumno a lo largo de todo el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Para la evaluación de la Formación en el Centro de Trabajo, se tendrá en cuenta el informe del tutor de empresa y las fichas de seguimiento en las tutorías en el Centro Educativo. El alumno deberá adquirir los Resultados de Aprendizaje adaptados a cada empresa. Para la obtención de la calificación, se atenderá a los siguientes valores:

-Asistencia.

-Puntualidad.

-Seguridad e Higiene.

-Respeto y trato correcto.

-Confidencialidad de la información.

-Correcta ejecución de los distintos tipos de tareas.

El Programa Formativo comprenderá un conjunto de actividades formativo/productivas, ordenadas en el tiempo y en el espacio, que debe realizar cada alumno durante el período de FCT. Dichas actividades serán necesarias para conseguir la competencia profesional característica de cada título profesional y proporcionarán las situaciones de evaluación necesarias para la acreditación de dicha competencia.

La Evaluación del Módulo Profesional de FCT, como del resto de los módulos profesionales de un Ciclo Formativo, será continua, es decir, se realizará durante todo el proceso formativo correspondiente.

La evaluación del Módulo Profesional de FCT, tiene también por objeto valorarla competencia profesional adquirida. Por tanto, los métodos de evaluación de este módulo profesional deben orientarse a obtener evidencia de la consecución de la competencia.

En la evaluación de este módulo profesional de FCT colaborará el responsable del centro de

trabajo durante su período de estancia en el mismo. Esta colaboración en la evaluación se expresará en el **“Informe de Evaluación Individual del Alumno”** (Anexo IV) y dentro de este documento **ANEXO V**, que deberán ir cumplimentando conjuntamente a lo largo de todo el período de FCT, el profesor-tutor del centro educativo y el responsable del centro de trabajo, siempre con observancia del Programa Formativo concertado previamente entre ambos. Si la FCT hubiera tenido lugar en varias empresas, se recabará un informe de cada una de ellas. Asimismo, si la FCT se hubiese completado en varios cursos escolares, se recabarán sendos informes realizados por los tutores de cada periodo de realización, en los que queden reflejadas las horas realizadas en cada período.

El módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo podrá ser objeto de evaluación en dos convocatorias.

La superación del módulo de Formación en Centros de Trabajo se evaluará también en términos de **“apto”** o **“no apto”** y su superación requerirá la evaluación positiva de los contenidos de dicho módulo. Aquellos alumnos y alumnas que no lo realicen obtendrán la calificación de **“no evaluado”**.

En el supuesto de que el alumno o alumna obtenga la calificación de **“no apto”** en la evaluación del módulo de Formación en Centros de Trabajo, podrá volver a realizarlo teniendo en cuenta el número de convocatorias establecidas.

El responsable de la evaluación del módulo de Formación en Centro de Trabajo será el profesorado que ejerza la tutoría de Formación en Centro de Trabajo en el centro educativo conjuntamente con el responsable del centro de trabajo. Esta colaboración en la evaluación se expresará en el **“Informe de Evaluación Individual del Alumno o Alumna”**, cuyo contenido se ajustará a lo establecido en el Anexo IV.

En el supuesto de que el alumno obtenga la calificación de **“No Apto”**, deberá cursar de nuevo el módulo profesional de FCT, en la misma u otra empresa, teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 8 de la orden citada, donde se especifica que el alumno podrá ser evaluado y calificado del módulo profesional de FCT hasta dos veces.

El profesor-tutor del grupo de alumnos del centro educativo establecerá un régimen de visitas al centro de trabajo, de periodicidad quincenal, al menos, para mantener entrevistas con el responsable del centro de trabajo, observar directamente las actividades que el alumnado realiza en el mismo.

Para aquellos alumnos que demanden la aplicación de algún procedimiento de correspondencia entre el módulo profesional de FCT y la práctica laboral, se estará a lo previsto en el artículo 25 de la Orden de 29/07/2010, de la Consejería de Educación, Ciencia y Cultura, por la que se regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de formación profesional inicial del Sistema Educativo de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha (DOCM de 27 de agosto).

En el segundo curso, la sesión de evaluación primera ordinaria tendrá lugar antes del período

de realización del módulo de Formación en Centro de Trabajo, y en ella se pondrá de manifiesto el alumnado que accede al módulo de Formación en Centro de Trabajo. El alumnado que no accede al módulo de Formación en Centro de Trabajo permanecerá en el centro educativo realizando actividades de recuperación y refuerzo de los módulos del programa.

En el segundo curso, la sesión de evaluación segunda ordinaria se realizará en el mes de junio una vez finalizado el módulo de Formación en Centro de Trabajo y en ella se determinará el alumnado que supera el programa, el alumnado que tiene que permanecer en segundo curso y el alumnado que puede acceder al módulo de Formación en Centro de Trabajo en periodo extraordinario.

5. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y DE LA PROPIA PRÁCTICA DOCENTE

Es importante, que a lo largo del curso académico, el profesor/a revise el contenido de la Programación para determinar si se ajusta a la realidad de los alumnos/as del centro, y así llevar a cabo medidas de adaptación que fueran necesarias (**Evaluación para la práctica docente ANEXO VI**).

La modificación de la programación, de producirse, debe realizarse por escrito y con las debidas justificaciones que indiquen el por qué de esos cambios.

Si la Programación se modifica, de forma automática deben cambiarse también los criterios de evaluación, teniendo en cuenta los factores de cambio y su posible repercusión en el rendimiento escolar de los alumnos/as. Para ello, nos plantearemos una serie de cuestiones para su reflexión y, en su caso reformulación del proceso de desarrollo curricular (**Evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje ANEXO VII**).

Asimismo, es conveniente elaborar un *cuestionario de evaluación* de la función docente y el clima de trabajo en el aula, para que sea contestado por los alumnos/as, de forma trimestral, con el fin de reflexionar sobre dicho proceso teniendo en cuenta la opinión del alumnado (**Rúbrica para que el alumnado evalúe la práctica docente ANEXO VIII**).

El alumnado del Programa Específico de Formación Profesional tiene acceso a la nueva plataforma digital EducamosCLM, la cual será la vía de comunicación prioritaria.

La vía de información y comunicación tanto con el alumnado como con las familias, será a través de la Plataforma EducamosCLM (cuando tengamos que ponernos en contacto por algún motivo relacionado con la labor tutorial o una comunicación importante). Siempre que se requiera una contestación, si pasado un tiempo razonable no se recibiera respuesta, se pondrá en conocimiento de la Jefatura de Estudios que indicará cómo proceder. Finalmente, si fuera necesario, bajo la autorización de la Jefatura de estudios y/o Dirección del centro, se podrá contactar con la familia a través del teléfono personal siempre activando el modo oculto para las llamadas salientes.

También, se podrá utilizar con el alumnado la opción de videollamada a través de la plataforma digital de Castilla-La Mancha si se diera la posibilidad.

El/la tutor/a tendrá un papel esencial en dicho seguimiento, quien periódicamente, contando con la coordinación de la Jefatura de Estudios recopilará información de la marcha académica del alumnado a través de cuestionarios y mensajes al profesorado del grupo, informando posteriormente a las familias a través de los cauces establecidos para ello.

6. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

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

No todos los alumnos y alumnas pueden seguir el mismo ritmo de aprendizaje, tanto por su propio desarrollo psicológico como por muy diversas circunstancias personales y sociales, la atención a la diversidad del alumnado y de situaciones escolares se convierte en un elemento fundamental de la actividad educativa. Dada esta situación, se elaborará un **Plan de Trabajo Individualizado (PTI)** que podrá tener una adaptación curricular si fuera necesario. Atendiéndose a la **Resolución de 26 de enero de 2019** de la Dirección General de Programas, Atención a la Diversidad y Formación Profesional, por la que se regula la escolarización de alumnado que requiera medidas individualizadas y extraordinarias de inclusión educativa. Resolución que tiene por objeto guiar el proceso de identificación de barreras para el aprendizaje, la participación y la inclusión, garantizándose un ajuste educativo cuando se requiera medidas de inclusión educativa y la inclusión educativa en los procesos de escolarización del alumnado.

Según el artículo 11 de la **Orden 139/2017**, cada alumno tendrá su correspondiente Plan de Trabajo en el que se detallarán sus necesidades educativas, los ajustes y adaptaciones curriculares que necesite. Incluyéndose las actividades de recuperación de los módulos no superados. Este Plan de trabajo se realizará entre el profesorado docente, coordinándose con el tutor, bajo la supervisión del jefe de estudios. Estos planes serán revisados trimestralmente.

Las adaptaciones realizadas en ningún caso pueden suponer la reducción de resultados de aprendizaje establecidos, por lo tanto, la adaptación a realizar para este programa, en relación con los módulos profesionales asociados a unidades de competencia, como es el caso de este módulo, será temporal, ya que los mismos módulos, con iguales resultados de aprendizaje, se imparten en dos cursos académicos. Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico como la repetición individualizada de contenidos, actividades de refuerzo y potenciar la participación en clase.

Dada la particularidad del programa específico, contaremos con el asesoramiento del

Departamento de Orientación del Centro, con el Profesorado de Pedagogía Terapéutica y con la propia Administración Educativa.

La atención a la diversidad del alumnado y de situaciones escolares se convierte en un elemento fundamental de la actividad educativa. Se establecen dos niveles de atención:

- Las incluidas en el **Plan de Atención a la Diversidad del Centro**.
- Las siguientes adaptaciones en el aula:
 - La adaptación de pruebas.
 - Facilitar el resumen de los contenidos principales.
 - Utilizar un lenguaje claro y sencillo.
 - Reforzar la lectura y comprensión.
 - Mejorar la expresión oral y escrita
 - Aprendizajes prácticos y visuales.
 - Actividades muy repetitivas.
 - Preparación de actividades alternativas.
 - Valorar más la práctica diaria que las pruebas de evaluación.

A su vez, realizaremos Programas de Refuerzo Educativo, para atender a las características individuales y personales de cada alumno. En dichos Programas especificaremos los contenidos, criterios de evaluación, resultados de aprendizaje a trabajar y superar.

Se tendrá en cuenta la necesidad de modificar o cambiar ciertas actividades que se encomienden a nuestros alumnos para adaptarlas a su diversidad de aprendizaje, siempre en estrecha coordinación con el Equipo de Orientación Educativa.

Todos los profesores del Programa Específico de Formación Profesional prestaremos especial atención a nuestros alumnos, a través de la Plataforma EducamosCLM y mediante el correo electrónico si fuera necesario.

7. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRACURRICULARES

Para el presente curso académico no se contempla ninguna actividad complementaria por parte de este Departamento, sin perjuicio de colaborar con el Departamento de Orientación en las actividades propuestas para el alumnado de este Programa.

ANEXOS**ANEXO I. RÚBRICA DE AUTOEVALUACIÓN PARA EL ALUMNADO**

Nombre:

Curso

1.- He asistido a clase durante esta evaluación Poco / Bastante / Mucho/ Siempre

2.

He asistido puntual al aula

Nunca he sido puntual

Alguna vez he sido puntual

Bastantes veces he sido puntual

Siempre he sido puntual

3. Mi actitud en clase es de escuchar y prestar atención Rara vez / Poco/ Bastante / Siempre

4. En clase participo positivamente Rara vez / Poco/ Bastante / Siempre

5. En clase estoy atenta/o a las indicaciones de la profesora

Rara vez / Poco/ Bastante / Siempre

6. He trabajado en casa lo visto en clase Rara vez / Poco/ Bastante / Siempre

7. He estudiado para el examen Nada / Poco / Bastante/ Mucho

8. He aprendido lo referente a los temas explicados Nada / Poco / Bastante/ Mucho

9. Conozco las características respecto a la teoría mencionada Ninguna/ Alguna/ Bastantes / Muchas

10. Me he esforzado en clase... Nada / Poco / Bastante/ Mucho

Por eso creo que me merezco una calificación de _____ para esta evaluación

ANEXO II. RÚBRICA DE COEVALUACIÓN PARA EL ALUMNADO

Nombre del evaluador. _____

Equipo: _____

Instrucciones: En la primera columna escribe el nombre de cada uno de tus compañeros de equipo sin incluir el tuyo. Asígnales una puntuación del 0 al 10 a cada uno de los aspectos a evaluar y al final justifica la puntuación asignada.

Aspectos a evaluar*:

1. Su actitud fue de apoyo para la elaboración del trabajo.
2. Participó activamente en las diferentes actividades del equipo.
3. Cumplió con lo acordado.
4. Fue tolerante ante las ideas de otros y tomaba en cuenta las opiniones.
5. Sus aportaciones las realizó pensando en el beneficio de todo el equipo.

ASPECTOS A EVALUAR*

Compañero	1	2	3	4	5	Justificación

ANEXO III. MODELO HOJA DE CÁLCULO CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RESULTADO DE APRENDIZAJE															
UNIDAD DE TRABAJO															
CRITERIOS DE EVALUACIÓN		a	b	c	d	e	i								
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN --> (examen, trabajo, práctica, actividades...)															
	peso final y nota ponderada	peso y nota actual													
	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
APELLIDOS, NOMBRE	10,0	10,0													
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															

ANEXO IV. PROGRAMA DE REFUERZO EDUCATIVO**IES LA CAÑUELA**

C/ Magallanes, 245210 Yuncos, TOLEDO

Tfno: 925 55 79 23 Fax: 925 55 39 38

Email: 45006189.ies@edu.jccm.es**PROGRAMA DE REFUERZO EDUCATIVO
PARA LA... EVALUACIÓN**

Departamento de Procesos Comerciales.- Curso 2022-2023

Materia:

Alumno/a:

Profesor/a responsable del seguimiento:

El alumno deberá realizar las actividades de este documento para recuperar la materia. Estas actividades se realizarán en clase entre las semanas del..... al..... de..... y si se superan, la asignatura quedará recuperada en la.... Evaluación

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Contenidos	Forma de recuperar

ANEXO V. FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO**INFORME DE EVALUACIÓN INDIVIDUAL**

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL



FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO
INFORME DE EVALUACIÓN INDIVIDUAL

CENTRO DOCENTE:	CÓDIGO:	CENTRO DE TRABAJO:	ANEXO IV HOJA Nº: 1 de 1
ALUMNO O ALUMNA:		RESPONSABLE DE LA F.C.T.:	
PROFESORADO – TUTOR O TUTORA:		ÁREA O DPTO. DEL CENTRO DE TRABAJO:	
FAMILIA PROFESIONAL:	PERIODO: / / - / /		
CICLO FORMATIVO O CURSO DE ESPECIALIZACIÓN:	HORAS:		

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	REALIZADA	NO REALIZADA	CAPACIDADES TERMINALES O RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ADQUIRIDA EN TÉRMINOS GENERALES	NO DEMOSTRADA	OBSERVACIONES

(1) EVALUACIÓN GLOBAL DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL EVIDENCIADA POR EL/LA ALUMNO/A (Apto/ No Apto)

(1) ORIENTACIONES QUE, A CRITERIO DEL RESPONSABLE DEL CENTRO DE TRABAJO, OPTIMIZARÍAN LA COMPETENCIA PROFESIONAL DEL/LA ALUMNO/A

(1) SE CUMPLIMENTARÁ ÚNICAMENTE EN LA ÚLTIMA HOJA DE ESTE INFORME DE EVALUACIÓN
 A CUMPLIMENTAR CONJUNTAMENTE POR EL RESPONSABLE DEL CENTRO DE TRABAJO Y EL PROFESOR - TUTOR

EL RESPONSABLE DEL CENTRO DE TRABAJO:

FECHA: _/_/_

EL PROFESORADO – TUTOR O TUTORA

ANEXO VI. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE.

MEDIDAS PARA EVALUAR LA APLICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y LA PRÁCTICA DOCENTE

AUTOEVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

- 1 (Nunca)
2 (Pocas veces)
3 (Casi siempre)
4 (Siempre)

1. PLANIFICACIÓN		1	2	3	4
1	Programo mi materia tomando como referencia la programación de la misma.				
2	Los objetivos didácticos que planteo se corresponden con las competencias que los alumnos deben conseguir.				
3	Selecciono y secuencio los contenidos con una distribución y una progresión adecuada a las características de cada grupo de alumnos.				
4	Adopto estrategias y programo actividades en función de los objetivos, de los distintos tipos de contenidos y de las características de los alumnos.				
5	Planifico las clases de modo flexible, preparando actividades y recursos intentando que se ajusten a las necesidades e intereses de los alumnos.				
6	Me coordino con el resto de los profesores de mi departamento que imparten el mismo nivel.				

2. REALIZACIÓN					
➤ Motivación inicial de los alumnos		1	2	3	4
1	Presento y propongo un plan de trabajo, explicando su finalidad, antes de cada unidad.				
2	Planteo situaciones introductorias previas al tema que se va a tratar.				
➤ Motivación a lo largo de todo el proceso					
3	Intento mantener el interés de los alumnos partiendo de sus experiencias, con un lenguaje claro y adaptado.				
4	Comunico la finalidad de los aprendizajes, su importancia, funcionalidad, aplicación real.				
5	Doy información de los progresos conseguidos así como de las dificultades encontradas.				

➤ **Presentación de los contenidos**

6	Relaciono los contenidos y actividades con los conocimientos previos de mis alumnos.				
7	Estructuro y organizo los contenidos dando una visión general de cada tema (índices, mapas conceptuales, esquemas, etc.)				
8	Facilito la adquisición de nuevos contenidos intercalando preguntas aclaratorias, sintetizando, ejemplificando, etc.				

➤ **Actividades en el aula**

9	Planteo actividades variadas, que aseguran la adquisición de los objetivos didácticos previstos y las habilidades y técnicas instrumentales básicas.				
10	En las actividades que propongo existe equilibrio entre las actividades individuales y trabajos en grupo, por parejas, etc				

➤ **Recursos y organización del aula**

11	Adopto distintos agrupamientos en función de la tarea a realizar, controlando siempre que el clima de trabajo sea el adecuado.				
12	Utilizo recursos didácticos variados (audiovisuales, informáticos, etc.), tanto para la presentación de los contenidos como para la práctica de los alumnos.				

➤ **Instrucciones, aclaraciones y orientaciones a las tareas de los alumnos**

13	Compruebo que los alumnos han entendido lo que tienen que hacer.				
14	Facilito estrategias de aprendizaje: cómo buscar fuentes de información, pasos para resolver cuestiones, problemas y me aseguro de que todos los alumnos participen.				
15	Controlo frecuentemente el trabajo de los alumnos.				

➤ Clima del aula		1	2	3	4
16	Las relaciones que establezco con mis alumnos dentro del aula son fluidas y desde unas perspectivas no discriminatorias.				
17	Favorezco la elaboración de normas de convivencia con la aportación de todos y reacciono de forma ecuaníme ante situaciones conflictivas.				
18	Fomento el respeto y la colaboración entre los alumnos y acepto sus sugerencias y aportaciones.				

➤ **Seguimiento/ control del proceso de enseñanza-aprendizaje**

19	Reviso y corrijo frecuentemente los contenidos y actividades propuestas dentro y fuera del aula.				
20	Proporciono información al alumno sobre la ejecución de las tareas y cómo puede mejorarlas.				
21	En caso de objetivos insuficientemente alcanzados propongo nuevas actividades que faciliten su adquisición.				
22	En caso de objetivos suficientemente alcanzados, en corto espacio de tiempo, propongo nuevas actividades que faciliten un mayor grado de adquisición.				

➤ **Atención a la diversidad**

23	Tengo en cuenta el nivel de habilidades de los alumnos y en función de ellos, adapto los distintos momentos del proceso de enseñanza- aprendizaje				
24	Me coordino con otros profesionales (orientadora, profesores de apoyo, profesores de mi departamento...), para modificar contenidos, actividades, metodología, recursos, etc. y adaptarlos a los alumnos con dificultades.				

3. EVALUACIÓN		1	2	3	4
1	Tengo en cuenta el procedimiento general para la evaluación de los aprendizajes de acuerdo con la programación de la materia.				
2	Aplico criterios de evaluación y criterios de calificación en cada uno de los temas de acuerdo con la programación de la materia.				
3	Realizo una evaluación inicial a principio de curso.				
4	Utilizo suficientes criterios de evaluación que atiendan de manera equilibrada la evaluación de los diferentes contenidos.				
5	Utilizo sistemáticamente procedimientos e instrumentos variados de recogida de información sobre los alumnos.				
6	Habitualmente, corrijo y explico los trabajos y actividades de los alumnos y, doy pautas para la mejora de sus aprendizajes.				
7	Uso diferentes instrumentos de evaluación (pruebas orales y/o escritas, trabajos, rúbricas, observación directa...) en función de la diversidad de alumnos, de los contenidos...				
8	Utilizo diferentes medios para informar a padres, profesores y alumnos (sesiones de evaluación, boletín de notas, entrevistas individuales) de los resultados de la evaluación.				

ANEXO VII. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE (Trimestral)

1. El análisis de los resultados obtenidos en cada una de las materias o ámbitos y la reflexión sobre ellos.
2. Evaluación del proceso y propuesta de medidas para abordar las dificultades encontradas.

Evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje	Nivel educativo y grupo o grupos donde se propone la medida	Observaciones: ámbito en el que se plantea y medida o medidas que se plantean
La adecuación de los distintos elementos curriculares de las programaciones didácticas elaboradas por los departamentos.		
Las medidas organizativas de aula, el aprovechamiento y adecuación de los recursos y materiales curriculares, el ambiente escolar y las interacciones personales.		
La coordinación entre los docentes y profesionales que trabajen no solo en un mismo grupo, sino también en el mismo nivel.		
La utilización de métodos pedagógicos adecuados y la propuesta de actividades, tareas o situaciones de aprendizaje coherentes.		
La idoneidad de la distribución de espacios y tiempos.		
El uso adecuado de procedimientos, estrategias e instrumentos de evaluación variados.		
Las medidas de inclusión educativa adoptadas para dar respuesta al alumnado.		
La utilización del Diseño Universal para el Aprendizaje tanto en los procesos de enseñanza y aprendizaje como en la evaluación.		
La comunicación y coordinación mantenida con las familias, además de su participación.		

ANEXO VIII. RÚBRICA PARA QUE EL ALUMNADO EVALÚE LA PRÁCTICA DOCENTE

INDICADORES	CASI SIEMPRE	CON FRECUENCIA	EN OCASIONES	POCAS VECES	CASI NUNCA
El profesor planifica sistemáticamente su labor cotidiana.					
El cuerpo docente domina los contenidos de sus Módulos.					
El profesor formula objetivos para favorecer el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes fortaleciendo las competencias de sus alumnos.					
El profesor tiene presentes las características y ritmos de aprendizaje de los alumnos.					
El profesor promueve el aprendizaje significativo y constructivo.					
El docente organiza el trabajo de los alumnos de diversas formas: equipos, parejas, grupal.					
El profesor crea ambientes de calidez, aceptación, colaboración y cooperación.					
Los profesores crean situaciones que motivan a los alumnos para aprender.					
El profesor modela los valores que se promueven en el Proyecto Escolar.					
El profesor define y comparten con los alumnos los criterios de evaluación					
El profesor utiliza variadas formas de evaluar el aprendizaje					