

Programación didáctica: *Operaciones Básicas de Comunicación* *(O.E.I)*

| | |
|-------------------------|--|
| Datos de Curso y Centro | Curso académico 2023/2024 I.E.S Isabel de España – 35002923 |
| Datos de Titulación | 2º curso de P.F.P.A. Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos y Generales (LOMCE) |
| Datos de Profesorado | Roque Pérez Quintana Antonio Miguel García Rodríguez |
| Datos de Departamento | Orientación Administración y Gestión |

Índice de Programación

| | | |
|---|---|----|
| 1. | Introducción..... | 3 |
| 2. | Marco legislativo..... | 3 |
| 3. | Contextualización..... | 4 |
| <u>3.1 ANÁLISIS DIAGNÓSTICO DEL CENTRO DOCENTE</u> | | |
| 3.2 | Identificación del ciclo, módulo..... | 10 |
| 3.3 | El alumnado..... | 10 |
| 4 | Objetivos generales del Programa asociados al módulo..... | 10 |
| 5 REAL DECRETO 107/2008: CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES..... | | |
| 5.1 | <i>Objetivo Final de la Programación</i> | 11 |
| 5.2 | Entorno profesional..... | 11 |
| 6 | Competencias Profesionales, Personales y Sociales del Módulo..... | 12 |
| 6.1 | Las competencias profesionales propias de este módulo son:..... | 12 |
| 6.2 | Objetivos Generales del módulo..... | 12 |
| 7 | Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de Evaluación (CE)..... | 12 |
| 8 | Contenidos del Módulo Profesional: Operaciones básicas de comunicación..... | 16 |
| 8.1 | Contenidos Básicos:..... | 16 |
| 8.2 | Secuenciación y temporalización de los contenidos..... | 18 |
| 9 | Unidades de Trabajo:..... | 18 |
| 10 | Metodología..... | 30 |
| 10.1 | Inclusión..... | 30 |
| 10.2 | Metodología adaptada al modelo educativo actual..... | 31 |
| 11 | Actividades..... | 33 |
| 11.1 | Actividades de introducción-motivación..... | 34 |
| 11.2 | Actividades de desarrollo..... | 34 |
| 11.3 | Actividades de ampliación y refuerzo..... | 35 |
| 11.4 | Actividades de evaluación:..... | 35 |
| 11.5 | Actividades complementarias y extraescolares.(ANEXO)..... | 35 |
| 11.6 | Actividades inclusivas..... | 35 |
| 12 | Temas transversales y educación en valores..... | 35 |
| 13 | Evaluación y recuperación..... | 36 |
| 14 | Atención a la Diversidad..... | 39 |
| 15 | Materiales y recursos didácticos..... | 40 |
| 16 | Tecnologías de la información y Comunicación (T.IC.)..... | 41 |

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA ANUAL DEL MÓDULO OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN. 2º CURSO PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL ADAPTADA: OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.

1 Introducción.

Esta Programación Didáctica constituye la concreción y especificación del Currículo Oficial vigente de la Formación Profesional Específica, para los alumnos del módulo de OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN de este centro, este aula y este curso concreto del Programa de Formación Profesional Adaptada de Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales.

La elaboración y desarrollo de esta Programación está basada en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE) y el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, que en su D.A. 4ª establece que “a efecto de dar continuidad a los alumnos y las alumnas 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. Estos programas podrán incluir módulos profesionales de un título profesional básico y otros módulos de formación apropiados para la adaptación a sus necesidades. Esta formación complementaria seguirá la estructura modular y sus objetivos estarán definidos en resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos, según lo establecido en la normativa vigente”

La Formación Profesional tiene principalmente una finalidad propedéutica, o preparatoria para la inserción laboral y la capacitación profesional, indisolublemente unidas como consecuencia del evidente carácter terminal de la FP. Por ello, el presente documento viene a constituir la garantía para nuestros alumnos de la adquisición de unas cualificaciones profesionales esenciales que contribuirán a ese doble fin.

La presente programación didáctica, concreción del principio de autonomía pedagógica, representa ese compromiso nuestro con ellos, y para su elaboración se ha seguido esencialmente el método deductivo, fijando primero los objetivos pretendidos para posteriormente determinar los contenidos y así ir trazando todo el plan, con la flexibilidad necesaria, que permita su consecución integral, atendiendo siempre las prescripciones de los currículos oficiales de nivel superior, con los que se establecen de forma decisiva las relaciones en esta programación.

Curso condicionado por la Pandemia mundial del COVID-19.

2 Marco legislativo.

- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Administración y Gestión.
- *DECRETO 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias*
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE)
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema

educativo. Se establece en el Anexo I: Título Profesional Básico de Servicios Administrativos.

- Resolución de 1 de julio de 2021, por la que se dictan instrucciones para regular los Programas de Formación Profesional Adaptada y se establece la distribución modular y horaria en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos.

3 Contextualización:

3.1 ANÁLISIS DIAGNÓSTICO DEL CENTRO DOCENTE

No podemos obviar que el grupo forma parte de un elemento con “vida propia”, llamado IES Isabel de España. Por su parte, dicho centro, se halla en una ubicación donde sus influencias son factores determinantes. Por tanto, nuestro alumnado, como protagonista del proceso de enseñanza-aprendizaje, vive inmerso, durante dicho proceso dentro del aula, en la realidad que da vida propia a la institución.

El IES Isabel de España es un centro público adscrito a la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias y situado en la capital grancanaria, concretamente, como indicamos, en el céntrico Paseo de Tomás Morales del barrio de Arenales. El instituto se encuentra enmarcado en una zona estudiantil, tal como hemos indicado anteriormente y, además, cultural, delimitada por otros centros de educación secundaria, la Facultad de Humanidades y la Escuela Superior de Formación del Profesorado de la ULPGC, asociaciones culturales y de ocio juvenil, e importantes centros culturales y museísticos como la Sala Insular de Teatro, el Teatro Cuyás, el Teatro Pérez Galdós y la Casa-Museo Pérez Galdós, aparte de su cercanía con los históricos barrios de Triana (barrio comercial de referencia en la ciudad) y Vegueta (casco histórico de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria).

En nuestro centro se imparten, en la actualidad, enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria (ESO), Bachillerato, primer curso del Ciclo Formativo de Grado Básico de Informática y Comunicaciones, además del Programa de Formación Profesional Adaptada (PFPA), objeto de la presente programación didáctica. Una característica añadida que establece condiciones singulares en algunos de los aspectos organizativos y de funcionamiento es el hecho de que sea un centro de atención preferente para la integración de alumnado con discapacidad motora, especialmente en cuanto a las medidas adoptadas para favorecer dicha integración, su accesibilidad, su movilidad en las instalaciones y su participación en las actividades que se desarrollan.

En total, para impartir la docencia de forma ordinaria, existen unas treinta y dos aulas de dimensiones y dotación básica similar de uso general. A ello se le suman aulas y espacios más pequeños para desdobles o grupos con ratios reducidas, optativas y

talleres. El resto de los espacios está conformado por laboratorios, aula-taller de tecnología, un gimnasio. Las aulas destinadas a 1º y 2º del PFPA cuentan con todos los equipamientos necesarios (cañón-proyector, ordenadores para cada alumno, conexión directa con la impresora de conserjería, etc.). El centro lo componen alrededor de 850 alumnos/as y 90 docentes.

El IES Isabel de España es un **CENTRO ORDINARIO DE ATENCIÓN EDUCATIVA PREFERENTE DE ALUMNADO CON DISCAPACIDAD MOTORA.**

ACCESO DE LAS FAMILIAS Y PERSONAS AJENAS AL CENTRO.

Cualquier persona ajena al centro debe dirigirse a la conserjería, donde será atendida por el personal subalterno del centro.

Con carácter general, está totalmente prohibido el acceso de familias o personal ajeno al centro a la sala de profesores, departamentos, aulas, despachos de cargos directivos, etc. sin la previa autorización por parte de algún miembro del equipo directivo.

3.2 Identificación del ciclo, módulo.

Conforme a la Resolución de 1 de julio de 2021 de la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos, por la que se dictan instrucciones para regular los Programas de Formación Profesional Adaptada y se establece la distribución modular y horaria en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: **Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos y Generales.**

Nivel: **Formación Profesional Adaptada.**

Duración: **2.100 horas.**

Familia Profesional: **Administración y Gestión.**

En cuanto al perfil profesional del título queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título. Se trata de un nivel 1 de cualificación profesional según el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la Familia profesional Administración y Gestión.

En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES. Esta cualificación comprende varias unidades de competencia del módulo profesional:

Operaciones Básicas de Comunicación, que cubre la unidad de UC0970_1 Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización

El Módulo Operaciones Básicas de comunicación (OEI), pertenece al 2º curso, 35 semanas de curso con duración anual 480 h. / 15 h. semanales

3.3 El alumnado

El Programa, en este curso, tiene matriculados 12 alumnos en primero y 12 alumnos en segundo. En lo referente al grupo de segundo, objeto de esta programación, indicar que en general presentan un desarrollo y madurez no acorde con los alumn@s de su edad, debido a sus respectivas necesidades educativas especiales.

4 Objetivos generales del Programa asociados al módulo: Resolución de 1 de julio de 2021 :ANEXO II

c) Favorecer el conocimiento del entorno físico y social, adoptando una actitud respetuosa hacia el **medio ambiente** y la diversidad cultural, de género..., y adquiriendo hábitos de participación democrática en los diferentes contextos en los que se desenvuelve.

e) Favorecer el uso crítico y responsable de las **nuevas tecnologías** de la información y la comunicación como medio de relación social, como recurso para la búsqueda de empleo y para la formación permanente.

f) Desarrollar **habilidades interpersonales** que favorezcan su autonomía, su inclusión social y laboral, propiciando la participación en situaciones comunicativas que fomenten la expresión de sentimientos, vivencias, emociones..., y adquirir estrategias para mejorar su capacidad de autorregulación.

g) Desarrollar diferentes prácticas que mejoren las **destrezas comunicativas del alumnado**, utilizando el lenguaje oral y escrito, así como realizar prácticas sociales de lectura y escritura que les permitan expresarse, comprender e insertarse en el mundo socio laboral.

i) Adquirir diferentes estrategias de aprendizaje y habilidades cognitivas básicas que les permitan avanzar en su formación personal y profesional en el trabajo individual y en equipo.

j) Contribuir a la **capacitación profesional del alumnado**, desarrollando aquellas habilidades que favorezcan su inserción profesional, e interiorizar la importancia de mantener hábitos saludables en el contexto laboral.

k) Favorecer el establecimiento de un proyecto de vida personal y profesional, desarrollando las capacidades para mejorar su **desempeño en los distintos oficios**, poniendo en práctica estrategias que les permitan aproximarse al mercado laboral y realizar una búsqueda activa de empleo.

5 REAL DECRETO 107/2008: CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

5.1 Objetivo Final de la Programación

El Objetivo último de nuestra programación está directamente relacionado con el de la **competencia general de la Cualificación Profesional** del PFPA (**Resolución de 1 de julio de 2021 :ANEXO III**), “*Distribuir, reproducir y transmitir la información y*

documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas, así como realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior con eficacia, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos.”

5.2 Entorno profesional:

Ámbito profesional:

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración o servicios generales.

Sectores productivos:

Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Auxiliar de oficina.

Auxiliar de servicios generales.

Auxiliar de archivo.

Clasificador y/o repartidor de correspondencia.

Ordenanza.

Auxiliar de información.

Telefonista en servicios centrales de información.

Taquillero

6 Competencias Profesionales, Personales y Sociales del Módulo.

Resolución de 1 de julio de 2021 :ANEXO III

6.1 Las competencias profesionales propias de este módulo son:

- Desarrollar habilidades de aprendizaje autónomo, creatividad, autoestima, autocrítica e iniciativa para adoptar, individual y colectivamente, diferentes soluciones ante nuevos contextos y necesidades, aceptando la necesidad de aprendizaje constante y durante toda la vida.
- Establecer una eficaz comunicación verbal, escrita y gestual para transmitir y recibir una correcta información y resolver situaciones conflictivas, tanto en las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones personales, reconociendo su importancia en el logro de objetivos personales, sociales y profesionales.
- Aplicar principios, formas de expresión, procedimientos y razonamientos básicos propios del conocimiento científico-técnico para analizar la información, comprender sucesos y resolver problemas de la vida cotidiana y del entorno profesional, de un modo eficaz y con sentido crítico.
- Utilizar críticamente los recursos tecnológicos disponibles para resolver problemas habituales de modo eficaz, desarrollando habilidades de búsqueda, selección y utilización de información

procedente de diversas fuentes y su transformación en conocimiento, aprovechando las posibilidades que ofrecen las TIC.

- Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización, cumpliendo las normas de seguridad y los requisitos de calidad y protección del medioambiente.
- Desarrollar y consolidar hábitos de trabajo individual y en equipo, respetando el trabajo y las ideas de los demás, aprendiendo a partir de los errores, y cooperando en la superación de las dificultades y en la consecución de los objetivos propuestos.
- Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y equipos, y obtener el máximo provecho de los medios materiales utilizados en los procesos, evitando costes y desgastes innecesarios.
- Mantener hábitos de orden, puntualidad, responsabilidad y pulcritud en el desarrollo individual y colectivo de las actividades, reconociendo su importancia en el logro de buenos resultados y en la satisfacción propia, de los compañeros y de los usuarios.
- Valorar y cumplir la normativa de seguridad e higiene, calidad y de protección del medioambiente, anticipándose y previniendo los posibles riesgos personales y colectivos, utilizando eficientemente los recursos y actuando según el plan de prevención de riesgos existente.
- Mostrar interés por adquirir una visión global y coordinada de los procesos de producción y/o creación de servicios a los que está vinculada la competencia general del programa, desarrollando el espíritu emprendedor y la confianza en sí mismo así como la capacidad para tomar decisiones y asumir responsabilidades a su nivel.

6.2 Objetivos generales del módulo
Anexo I del Real Decreto 127/2014

- 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.
- Establecer una eficaz comunicación verbal, escrita y gestual para transmitir y recibir una correcta información y resolver situaciones conflictivas, tanto en las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones personales, reconociendo su importancia en el logro de objetivos personales, sociales y profesionales.
- Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.

Todos los objetivos están impregnados del compromiso de profundización en el uso de las **tecnologías** de la información y comunicación en la consecución de los mismos, así como el afianzamiento de la **disciplina** e **iniciativa** personal y los **hábitos** de lectura, escritura y estudio en todos ellos.

7 Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de Evaluación (CE).

Resolución de 1 de julio de 2021 :ANEXO III

Los anteriores objetivos son coherentes con los Resultados de Aprendizaje y sus correlativos criterios de evaluación:

| Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación |
|---------------------------|-------------------------|
|---------------------------|-------------------------|

| | |
|--|--|
| <p>1. Aplica técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o electrónicos.</p> | <p>CE1.1 Identificar las características del lenguaje y aspectos lingüísticos relevantes en la redacción de textos o mensajes breves.</p> <p>CE1.2 Precisar las normas ortográficas en la redacción de textos breves.</p> <p>CE1.3 Identificar los medios y herramientas usadas en la elaboración de avisos, rótulos u otros documentos de información —tipo de papel estándar, rotuladores, otros—.</p> <p>CE1.4 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones —avisos, rótulos, notas internas, u otros— atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.</p> <p>CE1.5 Diferenciar formatos tipográficos y trazados de letras a representar o rotular, en función del tamaño y tipología del documento.</p> <p>CE1.6 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica: — Redactar textos sencillos para su incorporación en avisos, rótulos, notas y documentos tipo habituales en oficinas y organizaciones públicas y privadas, sin faltas de ortografía, léxico adecuado y presentados en el formato correcto.</p> <p>CE1.7 En un supuesto práctico de simulación, convenientemente caracterizado, de diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a organizaciones o instituciones, públicas y/o privadas, y utilizando los instrumentos de escritura manuales o electrónicos. — Aplicar las técnicas de comunicación escrita y rotulación en función del tipo de comunicación. — Redactar el texto básico del documento cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias correctamente. — Seleccionar la tipología de letra y texto que más se adecua al tipo de mensaje a transmitir, o documento a rotular. — Adaptar los formatos escritos al tamaño del documento. — Adaptar el lenguaje utilizado en las comunicaciones al destinatario y al tipo de mensaje. — Utilizar las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o auto edición con rigurosidad en la elaboración de las comunicaciones escritas propuestas.</p> |
| <p>2. Aplica técnicas de comunicación efectiva en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades, y alteraciones.</p> | <p>CE2.1 Diferenciar entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.</p> <p>CE2.2 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales, no verbales y para verbales.</p> <p>CE2.3 A partir del desarrollo de casos debidamente caracterizados de situaciones de trabajo, en los que se experimentan diferentes formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades, y otras alteraciones en la comunicación interpersonal: — Identificar en cada caso, las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación. — Explicar cómo interactúan en las comunicaciones interpersonales, el nivel de tarea —racional—, con el nivel de relación —emocional—, y las principales dificultades que afectan a los resultados de trabajo.</p> <p>CE2.4 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se observa una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha: — Discriminar los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores. — Definir los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva. — Identificar las habilidades a utilizar en la escucha efectiva. — Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha efectiva. — Explicar la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales.</p> <p>CE2.5 A partir de la observación de una situación profesional simulada, en la que se pone en práctica las habilidades de escucha efectiva: — Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha activa.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>CE2.6 En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo y a través de simulaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor. — Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso. — Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles. — Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado. — Definir los aspectos de mejora personal en comunicación interpersonal, concretando prioridades. — Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado. |
| <p>3. Aplica pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en grupos de trabajo. Utilizándolas en función de diferentes situaciones profesionales relacionadas con la actividades de apoyo administrativo.</p> | <p>CE3.1 Explicar la diferencia entre los estilos de respuesta en la interacción verbal: Asertivo, agresivo y no asertivo, el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos.</p> <p>CE3.2 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: Disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autor revelación, compromiso viable, entre otras.</p> <p>CE3.3 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en las actividades de apoyo administrativo, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo. — Dar respuestas negativas o de rechazo a una demanda o petición concreta de otro miembro. — Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y/o instrucciones al responsable directo. — Expresar críticas a otros miembros de un supuesto grupo de trabajo relacionadas con la actividad profesional. — Recibir críticas de un supuesto miembro del grupo de trabajo mostrando signos de comportamiento positivo. — Defender opiniones ante un supuesto grupo de trabajo que no comparte el punto de vista propio. |
| <p>4. Aplica pautas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en la actuación profesional, teniendo en cuenta diferentes comportamientos y sus posibles consecuencias.</p> | <p>CE4.1 Definir los conflictos más habituales que suelen surgir en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas a la organización.</p> <p>CE4.2 Identificar las causas más habituales de los conflictos en entornos de trabajo, diferenciando entre los que están referidos a las tareas de las actividades de apoyo administrativo —procedimientos, objetivos, responsabilidades, u otros—, o los referidos a las relaciones interpersonales —estilo personal de relación, problemas de la comunicación, actitudes personales u otros—.</p> <p>CE4.3 Describir las pautas de comportamiento verbal y no verbal que ponen de manifiesto el control sobre las propias emociones.</p> <p>CE4.4 Justificar la importancia de la actuación personal en el tratamiento de situaciones de conflicto, y las consecuencias en función de diferentes tipos de comportamiento.</p> <p>CE4.5 En casos prácticos, a través de simulaciones operativas y rol-playing, convenientemente caracterizados en los que se proponen relaciones y roles determinados en situaciones de conflicto en la realización de las actividades de apoyo administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Identificar los tipos de conflicto y sus posibles causas. — Proponer pautas de actuación para el tratamiento de las situaciones de conflicto identificadas y las condiciones más adecuadas para intervenir, en función de la técnica para afrontar conflictos. — Actuar aplicando las pautas definidas: Identificando el momento adecuado para intervenir —cuando la tensión se ha rebajado—, utilizando comportamientos de escucha atenta, expresiones de empatía, respeto y tolerancia ante las discrepancias, opiniones, argumentaciones y actuaciones de los demás. — Presentar clara y ordenadamente y, de acuerdo con las |

| | |
|--|---|
| | <p>pautas básicas de control emocional, su punto de vista, siendo objetivo y separando en todo momento la persona del problema.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Indagar a través de preguntas y con expresiones empáticas, posibles alternativas y hacer propuestas aceptables para su solución. — Revisar la propia actuación, identificando fallos, mejoras y prioridades. — Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado. |
| <p>5. Utiliza técnicas básicas de comunicación presencial, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres socio profesionales rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo.</p> | <p>CE5.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en una organización para transmitir la información oral.</p> <p>CE5.2 Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación: Empatía, amabilidad, lenguaje comprensible u otros.</p> <p>CE5.3 Describir la forma y actitud adecuada en la transmisión y recepción de información operativa y de imagen corporativa.</p> <p>CE5.4 En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, a través de situaciones simuladas de transmisión y recepción de información operativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Identificar con precisión al interlocutor y el objeto de la comunicación. — Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección. — Identificarse mostrando una imagen positiva, aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio. — Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de interlocutor. — Transmitir los mensajes con claridad y precisión, asegurando la comprensión por el interlocutor. — Transmitir la imagen corporativa de acuerdo con las pautas propuestas. — Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad. — Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias. |
| <p>6. Utiliza técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.</p> | <p>CE6.1 Identificar las técnicas básicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas —sonrisa, tono, elocución, lenguaje positivo, otros—.</p> <p>CE6.2 Distinguir los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.</p> <p>CE6.3 Diferenciar los distintos tipos de tratamientos según las características de los interlocutores.</p> <p>CE6.4 Diferenciar y manejar las funciones básicas de los equipos de telefonía —fijo, móvil, centralita, extensiones, otros— aplicando normas básicas de uso —tiempos de espera, información básica al descolgar, traspaso de llamada, otras— en situaciones simuladas.</p> <p>CE6.5 En supuestos prácticos de simulación, debidamente caracterizados, de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Iniciar una conversación telefónica y telemática. — Proyectar la imagen corporativa. — Identificarse e identificar a los interlocutores. — Utilizar tratamientos adecuados en función del tipo de interlocutor. — Solicitar y/o proporcionar información. — Recoger y/o transmitir los mensajes telefónicos con precisión. — Respetar las opiniones de los interlocutores, aunque sean contrarias a las propias. — Gestionar llamadas de manera simultánea. — Finalizar una conversación telefónica aplicando los protocolos propuestos. |

| | |
|--|--|
| <p>7. Cumple las normas higiénico-sanitarias, de seguridad y prevención de riesgos, de protección medioambiental y los requisitos de calidad, actuando de forma responsable e integrada en todas las actividades</p> | <p>CE 7.1 Se han identificado los riesgos asociados a las características específicas de su actividad y de los medios utilizados, así como la información y señales de precaución existentes.</p> <p>CE 7.2 Se han utilizado los medios y equipos de protección personal, de prevención de riesgos y de protección medioambiental requeridos en la actividad, minimizando el consumo de energía y la generación de residuos.</p> <p>CE 7.3 Se han aplicado en todo momento las normas higiénico-sanitarias, de seguridad y de protección medioambiental, en el desarrollo de las distintas actividades.</p> <p>CE 7.4 Se han adoptado posiciones corporales adecuadas, ajustándose a principios ergonómicos.</p> <p>CE 7.5 Se han aplicado las normas y los procedimientos establecidos, y comprobado los niveles de calidad requeridos.</p> <p>CE 7.6 Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto a los procedimientos y normas de funcionamiento.</p> <p>CE 7.7 Se ha cuidado la imagen personal, especialmente en lo relativo al aspecto y la higiene.</p> <p>CE 7.8 Se han organizado y realizado las tareas de acuerdo con las orientaciones recibidas y con los procedimientos establecidos, con criterios de rendimiento, seguridad y calidad.</p> <p>CE 7.9 Se ha demostrado respeto hacia los demás, interés por la información y la comunicación y responsabilidad en el uso de los equipos e instalaciones.</p> |
|--|--|

8 Contenidos del Módulo Profesional: Operaciones básicas de comunicación.

Nuestra programación presentará los contenidos en Unidades de Trabajo (Unidades didácticas) numeradas. Contenidos que están relacionados con las Capacidades asociadas a las correspondientes unidades de competencia.

8.1 Contenidos Básicos:

1. Técnicas mecanográficas utilizando ordenadores

CONTENIDOS:

- Composición y estructura del teclado.
- Posición de los dedos.
- Manejo de un programa de mecanografía.

2. Procesador de textos

CONTENIDOS

- Estructura y funciones de un procesador de texto.
- Gestión de documentos en procesadores de textos.
- Aplicación de formato a documentos.
- Utilización de plantillas.
- Edición de textos y tablas.
- Inserción de imágenes y objetos.
- Combinar documentos.
- Configuración e impresión de textos.
- Copias de seguridad del trabajo realizado.

3. Procesos de comunicación efectiva en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información

CONTENIDOS

- Estructura organizativa empresarial: horizontal, vertical y transversal.
- Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- Pautas de comunicación e imagen corporativa.
- Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: el feedback y la escucha efectiva. Escucha empática y efectiva.
- Actitudes, comportamientos y señales de escucha.
- Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia de la actividad profesional desarrollada.
- Identificación de dificultades/ barreras y soluciones para la comunicación en la realización de actividades de recepción y transmisión de información.
- Utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo.

4. Elaboración de comunicaciones escritas breves

CONTENIDOS:

- Documentos de información interna: avisos, rótulos, otros. Características.
- Redacción de textos y mensajes breves: lenguajes y elementos lingüísticos, normas ortográficas.
- Selección de tipologías de letras y texto para mensajes breves: tipografía, fuente, trazado.
- Rotulación de textos y letras: modelos estándares de papel, instrumentos de rotulación, técnicas básicas.
- Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.

5. Comunicación socio profesional presencial, telefónica y telemática

CONTENIDOS:

- La comunicación oral: técnicas básicas de comunicación oral y habilidades sociales.
- Criterios de calidad en el tratamiento de la información al cliente, proveedor o interlocutor.
- Comunicaciones en oficinas y organizaciones públicas y privadas: identificación, transmisión y/o recepción y despedida.
- Comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial: habilidades, signos y señales.
- Formulas básicas de escucha activa en la comprobación y comparación de comunicaciones.
- Proceso de comunicación telefónica y telemática: la expresión verbal y no verbal, partes intervinientes.
- Medios y equipos telefónicos: tipos y usos más habituales.

- Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros. ·
- Protocolos de tratamiento adecuados. ·
- Modelos básicos de comunicación telefónica y telemática: barreras y dificultades en la transmisión de la información. ·
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos y telemáticos

6. Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales

CONTENIDOS:

- Características e identificación.
- Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo. Conflictos relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones.
- Control emocional: comportamientos y señales básicas. Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos.
- El conflicto como oportunidad de cambio.

7. Seguridad e higiene, salud, prevención de riesgos, medioambiente, calidad y responsabilidad en las actividades

CONTENIDOS:

- Identificación, interpretación y aplicación de normas higiénicosanitarias, de seguridad, salud y medioambientales.
- Reconocimiento e interpretación de información y señales.
- Procedimientos de actuación y primeros auxilios en casos de accidente.
- Utilización de medios y equipos de protección personal en el desarrollo de las distintas actividades.
- Verificación de los niveles de calidad y realización de los controles establecidos.
- Indumentaria y posiciones ergonómicas aconsejables. Adaptación, integración y actuación responsable en los grupos de trabajo.
- Responsabilización de las tareas desarrolladas.
- Mantenimiento del área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Recepción y comunicación de instrucciones, incidencias y resultados.
- Interpretación de la documentación e información relacionada con las actividades.
- Fichas y ordenes de trabajo

8.2 Secuenciación y temporalización de los contenidos.

Para impartir el módulo se han asignado 15 horas semanales. Al estar en el segundo curso, hay que tener en cuenta que en el 3º T, los alumnos que hayan superado el módulo, acceden a la FCT.

| Bloques de contenido | Nº | Unidad de Trabajo | Temporalización |
|----------------------|----|---|-----------------|
| 1º Bloque | 1 | Técnicas mecanográficas utilizando ordenadores | 1º trimestre |

| | | | |
|-----------|---|---|--------------|
| | 2 | Procesador de textos | |
| | 3 | Procesos de comunicación efectiva en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información | |
| 2º Bloque | 4 | Elaboración de comunicaciones escritas breves | 2º trimestre |
| | 5 | Comunicación socio profesional presencial, telefónica y telemática | |
| 3º Bloque | 6 | Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales | 3º trimestre |
| | 7 | Seguridad e higiene, salud, prevención de riesgos, medioambiente, calidad y responsabilidad en las actividades | |

9 Unidades de Trabajo:

Según al artículo 44.1 del Decreto 81/201: Con el fin de organizar la actividad didáctica y la selección de experiencias de aprendizaje, la programación se concretará en un conjunto de unidades didácticas, unidades de programación o **unidades de trabajo**.

Para el módulo Operaciones básicas de comunicación planteamos la siguiente relación de Unidades de trabajo:

| EVALUACIÓN | U.T. | NOMBRE U.T | Nº DE HORAS | PORCENTAJE |
|------------|------|---|-------------|------------|
| 1ª | 1 | Técnicas mecanográficas utilizando ordenadores | 60 | 20 % |
| | 2 | Procesador de textos | 70 | 20 % |
| | 3 | Procesos de comunicación efectiva en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información | 70 | 12 % |
| 2ª | 4 | Elaboración de comunicaciones escritas breves | 70 | 12 % |
| | 5 | Comunicación socio profesional presencial, telefónica y telemática | 70 | 12 % |
| 3ª | 6 | Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales | 70 | 12 % |
| | 7 | Seguridad e higiene, salud, prevención de riesgos, medioambiente, calidad y responsabilidad en las actividades | 70 | 12 % |

| | | |
|-------|-----|-------|
| TOTAL | 480 | 100 % |
|-------|-----|-------|

| Nº | NOMBRE DE LA U.T. | % | TIEMPO ESTIMADO |
|--|---|-----------|-----------------|
| 1 | Técnicas mecanográficas utilizando ordenadores | 20 | 60 |
| Contenidos | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Composición y estructura del teclado. - Posición de los dedos. - Manejo de un programa de mecanografía. | | | |
| ACTIVIDADES | | | RA |
| Actividades de enseñanza-aprendizaje | *Actividades de Evaluación | 1 | |
| | | | CE |
| <ul style="list-style-type: none"> - El programa de mecanografía on line, estructurado en lecciones, plantea las actividades en orden creciente de dificultad. - Transcribir textos de uso habitual en el ámbito de trabajo. | <p>AE 1,1 (5 %). I.E.: Informe individualizado facilitado por la aplicación, de las primeras 50 lecciones. C.C.: Número de prácticas completadas, Rapidez, postura corporal, tiempo de dedicación.</p> <p>AE 2,1 (5 %). I.E.: Informe individualizado facilitado por la aplicación, de las primeras 100 lecciones. C.C.: Número de prácticas completadas, Rapidez, postura corporal, tiempo de dedicación.</p> <p>AE 3,1 (10 %): I.E.: Prueba escrita: Transcribir un documento de uso administrativo habitual. C.C.: Estructura del documento, Ortografía, Rapidez, Postura corporal.</p> | 1.6 | 1.7 |

| Nº | NOMBRE DE LA U.T. | % | TIEMPO ESTIMADO |
|---|--|-----|-----------------|
| 2 | Procesador de textos | 20 | 70 |
| Contenidos | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Estructura y funciones de un procesador de texto. - Gestión de documentos en procesadores de textos. - Aplicación de formato a documentos. - Utilización de plantillas. - Edición de textos y tablas. - Inserción de imágenes y objetos. - Combinar documentos. - Configuración e impresión de textos. - Copias de seguridad del trabajo realizado. | | | |
| ACTIVIDADES | | | RA |
| Actividades de enseñanza-aprendizaje | *Actividades de Evaluación | 1 | |
| | | CE | |
| <p>Las actividades a realizar se estructuran en bloques. Cada bloque consta de un mínimo de 5 actividades y un máximo de 10, en orden creciente de dificultad</p> <p>BLOQUE 1: INICIACIÓN BLOQUE 2: FORMATOS BLOQUE 3: TABLAS BLOQUE 4: EDITAR TEXTOS Y TABLAS BLOQUE 5: INSERTAR TEXTOS Y TABLAS BLOQUE 6: PLANTILLAS BLOQUE 7: COMBINAR DOCUMENTOS</p> | <p>AE 1,2 (5 %) I.E.: Actividades individuales entregadas por el alumno a través de la plataforma. C.C.: Número de prácticas completadas, uso correcto de la herramienta, tiempo de entrega.</p> <p>AE 2,2 (5 %) I.E.: Actividades individuales entregadas por el alumno a través de la plataforma. C.C.: Número de prácticas completadas, uso correcto de la herramienta, tiempo de entrega.</p> <p>AE 3,2 (10 %) I.E.: Prueba escrita: Transcribir un</p> | 1.1 | |
| | | 1.2 | |
| | | 1.3 | |
| | | 1.4 | |
| | | 1.5 | |
| | | 1.6 | |
| | | 1.7 | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>documento de uso administrativo habitual, en el que se trabajen las máximas prestaciones posibles de la aplicación .</p> <p>C.C.: Estructura del documento, formatos, tablas, textos, imágenes</p> <p>Ortografía, Rapidez,</p> | |
|--|---|--|

| Nº | NOMBRE DE LA U.T. | % | TIEMPO ESTIMADO |
|----|---|----|-----------------|
| 3 | Procesos de comunicación efectiva en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información | 12 | 70 |

Contenidos

- Estructura organizativa empresarial: horizontal, vertical y transversal.
- Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- Pautas de comunicación e imagen corporativa.
- Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: el feedback y la escucha efectiva. Escucha empática y efectiva.
- Actitudes, comportamientos y señales de escucha.
- Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia de la actividad profesional desarrollada.
- Identificación de dificultades/ barreras y soluciones para la comunicación en la realización de actividades de recepción y transmisión de información.
- Utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo.

| ACTIVIDADES | | RA |
|--|--|--|
| Actividades de enseñanza-aprendizaje | *Actividades de Evaluación | 2 |
| | | 3 |
| | | 5 |
| | | CE |
| <ul style="list-style-type: none"> - Realización de diagramas de flujos. - Realización de escenarios de actuación, ante los cuales los alumnos, dan respuesta. - Realizar protocolos de actuación. - Trabajar la comunicación verbal con diálogos y escenificaciones. - Trabajar la comunicación no verbal con puestas en escena. - Trabajar la imagen personal con puestas en escena. - Gamificación en el aula: Juego de preguntas y respuestas sobre la U.T. | <p>AE 1,3 (4 %)</p> <p>I.E.: Realización de actividades individuales y en grupo.</p> <p>C.C.: Número de prácticas completadas de forma correcta, tiempo de entrega.</p> | <p>2.1</p> <p>2.2</p> <p>2.3</p> <p>2.4</p> <p>2.5</p> <p>2.6</p> <p>3.1</p> <p>3.2</p> <p>3.3</p> <p>5.1</p> <p>5.2</p> |

| | | |
|--|---|--------------------|
| | <p>AE 2,3 (4 %) I.E.: Realización de actividades individuales y en grupo. C.C.: Número de prácticas completadas de forma correcta, tiempo de entrega.</p> <p>AE 3,3 (4 %) I.E.: Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad: Esta prueba contendrá preguntas de tipo test con respuesta múltiple o verdadero/falso, relacionado con los contenidos de la unidad. C.C.: Sólo existe una respuesta correcta. Cada respuesta correcta se califica con un punto sobre el total. Las respuestas incorrectas no restan.</p> | <p>5.3 5.4</p> |
|--|---|--------------------|

| Nº | NOMBRE DE LA U.T. | % | TIEMPO ESTIMADO |
|---|--|--------------|-----------------|
| 4 | Elaboración de comunicaciones escritas breves | 12 | 70 |
| Contenidos | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Documentos de información interna: avisos, rótulos, otros. Características. - Redacción de textos y mensajes breves: lenguajes y elementos lingüísticos, normas ortográficas. - Selección de tipologías de letras y texto para mensajes breves: tipografía, fuente, trazado. - Rotulación de textos y letras: modelos estándares de papel, instrumentos de rotulación, técnicas básicas. - Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa. | | | |
| ACTIVIDADES | | | RA |
| Actividades de enseñanza-aprendizaje | | *Actividades | 1 |

| | de Evaluación | CE |
|--|---|--|
| <p>- Realización de textos y letras de forma manual y utilizando distintas aplicaciones informáticas de rotulación.</p> <p>- Utilizando una aplicación informática de facturación, el alumno: Realizará presupuestos, pedidos, albaranes y facturas.</p> | <p>AE 1,4 (4 %) I.E.: Actividades individuales entregadas por el alumno a través de la plataforma. C.C.: Número de prácticas completadas, uso correcto de la herramienta, tiempo de entrega.</p> | <p>1.3 1.4 1.5 1.6 1.7</p> |
| | <p>AE 2,4 (4 %) I.E.: Actividades individuales entregadas por el alumno a través de la plataforma. C.C.: Número de prácticas completadas, uso correcto de la herramienta, tiempo de entrega</p> | |
| | <p>AE 3,4 (4 %) I.E.: Prueba escrita: Elaborar documentos de uso administrativo habitual, en el que se trabajen las máximas prestaciones posibles de la aplicación de facturación . C.C.: Estructura del documento, introducción de datos, cálculos, resultados.</p> | |

| Nº | NOMBRE DE LA U.T. | % | TIEMPO ESTIMADO |
|---|---|----|-----------------|
| 5 | Comunicación socio profesional presencial, telefónica y telemática | 12 | 70 |
| Contenidos | | | |
| - La comunicación oral: técnicas básicas de comunicación oral y habilidades sociales. · | | | |

- Criterios de calidad en el tratamiento de la información al cliente, proveedor o interlocutor. ·
- Comunicaciones en oficinas y organizaciones públicas y privadas: identificación, transmisión y/o recepción y despedida. ·
- Comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial: habilidades, signos y señales. ·
- Formulas básicas de escucha activa en la comprobación y comparación de comunicaciones.
- Proceso de comunicación telefónica y telemática: la expresión verbal y no verbal, partes intervinientes. ·
- Medios y equipos telefónicos: tipos y usos más habituales. ·
- Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros. ·
- Protocolos de tratamiento adecuados. ·
- Modelos básicos de comunicación telefónica y telemática: barreras y dificultades en la transmisión de la información. ·
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos y telemáticos

| ACTIVIDADES | | RA |
|--|---|---------------------------------|
| Actividades de enseñanza-aprendizaje | *Actividades de Evaluación | 6 |
| | | CE |
| - Realización de Comunicaciones en oficinas y organizaciones públicas y privadas: identificación, transmisión y/o recepción y despedida. | AE 1,5 (4 %) I.E.: Realización de actividades individuales y en grupo. | 6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 |
| - Realización de comunicaciones de forma telefónica y telemática: la expresión verbal y no verbal, partes intervinientes. | C.C.: Número de prácticas completadas de forma correcta, tiempo de entrega. | |
| - Simulación: Recoger y transmitir de mensajes telefónicos y telemáticos. | | |
| - Realización del protocolo de actuación para comunicaciones telefónicas y telemáticas. | AE 2,5 (4 %) I.E.: Realización de actividades individuales y en grupo. | |
| - Gamificación en el aula: Juego de preguntas y respuestas sobre la U.T. | C.C.: Número de prácticas completadas de forma correcta, tiempo de entrega. | |
| | AE 3,5 (4 %) I.E.: Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad: Esta prueba contendrá | |

| | | |
|--|---|--|
| | preguntas de tipo test con respuesta múltiple o verdadero/falso, relacionado con los contenidos de la unidad. C.C.: Sólo existe una respuesta correcta. Cada respuesta correcta se califica con un punto sobre el total. Las respuestas incorrectas no restan. | |
|--|---|--|

| Nº | NOMBRE DE LA U.T. | % | TIEMPO ESTIMADO |
|----|--|----|-----------------|
| 6 | Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales | 12 | 70 |

Contenidos

- Características e identificación.
- Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo. Conflictos relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones.
- Control emocional: comportamientos y señales básicas. Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos.
- El conflicto como oportunidad de cambio.

| ACTIVIDADES | | RA |
|---|---|---------------------------------|
| Actividades de enseñanza-aprendizaje | *Actividades de Evaluación | 4 |
| | | CE |
| - Realización de escenarios de actuación, ante los cuales los alumnos, dan respuesta. - Realizar protocolos de actuación. - Trabajar la comunicación verbal con diálogos y escenificaciones, - Trabajar la comunicación no verbal con puestas en escena. - Trabajar la imagen personal con puestas en escena. - Gamificación en el aula: Juego de preguntas y respuestas sobre la U.T. | AE 1,6 (4 %) I.E.: Realización de actividades individuales y en grupo. C.C.: Número de prácticas completadas de forma correcta, tiempo de entrega. AE 2,6 (4 %) I.E.: Realización de actividades individuales y en grupo. C.C.: Número de prácticas completadas de | 4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>forma correcta, tiempo de entrega.</p> <p>AE 3,6 (4 %)</p> <p>I.E.: Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad: Esta prueba contendrá preguntas de tipo test con respuesta múltiple o verdadero/falso, relacionado con los contenidos de la unidad.</p> <p>C.C.: Sólo existe una respuesta correcta. Cada respuesta correcta se califica con un punto sobre el total. Las respuestas incorrectas no restan.</p> | |
|--|--|--|

| Nº | NOMBRE DE LA U.T. | % | TIEMPO ESTIMADO |
|----|---|----|-----------------|
| 7 | Seguridad e higiene, salud, prevención de riesgos, medioambiente, calidad y responsabilidad en las actividades | 12 | 70 |

| Contenidos | | | |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Identificación, interpretación y aplicación de normas higiénicosanitarias, de seguridad, salud y medioambientales. - Reconocimiento e interpretación de información y señales. - Procedimientos de actuación y primeros auxilios en casos de accidente. - Utilización de medios y equipos de protección personal en el desarrollo de las distintas actividades. - Verificación de los niveles de calidad y realización de los controles establecidos. - Indumentaria y posiciones ergonómicas aconsejables. Adaptación, integración y actuación responsable en los grupos de trabajo. - Responsabilización de las tareas desarrolladas. - Mantenimiento del área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza. - Recepción y comunicación de instrucciones, incidencias y resultados. | | | |

- Interpretación de la documentación e información relacionada con las actividades.
- Fichas y ordenes de trabajo

| ACTIVIDADES | | RA |
|--|--|-----|
| Actividades de enseñanza-aprendizaje | *Actividades de Evaluación | CE |
| | | 7 |
| <ul style="list-style-type: none"> - Esquema-resumen de riesgos laborales. - Esquema prevención de riesgos laborales - Trabajo sobre la protección medio ambientales - Protocolos de actuación ante accidentes, intoxicaciones alérgicas o enfermedades. | AE 1,7 (4 %) | 7.1 |
| | I.E.: Realización de actividades individuales y en grupo. | 7.2 |
| | C.C.: Número de prácticas completadas de forma correcta, tiempo de entrega. | 7.3 |
| | | 7.4 |
| | | 7.5 |
| | | 7.6 |
| | | 7.7 |
| | | 7.8 |
| | | 7.9 |
| | | |
| | AE 2,7 (4 %) | |
| | I.E.: Realización de actividades individuales y en grupo. | |
| | C.C.: Número de prácticas completadas de forma correcta, tiempo de entrega. | |
| | | |
| | AE 3,7 (4 %) | |
| | I.E.: Realización de una prueba periódica y escrita al final de la unidad: Esta prueba contendrá preguntas de tipo test con respuesta múltiple o verdadero/falso, relacionado con los contenidos de la unidad. | |
| | C.C.: Sólo existe una respuesta correcta. Cada respuesta correcta se califica con un punto sobre el total. Las respuestas incorrectas no restan. | |

* El desarrollo de las **ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN**, sus fechas de realización así como sus calificaciones se especifican en el **cuaderno de registro**.

El alumno alcanzará los Resultados de aprendizaje cuando supere positivamente las siguientes actividades de evaluación asociadas:

| | U.T. 1 | U.T. 2 | U.T. 3 | U.T. 4 | U.T. 5 | U.T. 6 | U.T. 7 |
|-------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| RA 1: | AE 3,1 (10 %) | AE 3,2 (10 %) | | AE 3,4 (4 %) | | | |
| RA 2: | | | AE 3,3 (4 %) | | | | |
| RA 3: | | | AE 3,3 (4 %) | | | | |
| RA 4: | | | | | | AE 3,6 (4 %) | |
| RA 5: | | | AE 3,3 (4 %) | | | | |
| RA 6: | | | | | AE 3,5 (4 %) | | |
| RA 7: | | | | | | | AE 3,7 (4 %) |

10 Metodología.

10.1 Inclusión.

Es importante en éste apartado hablar del término inclusión: La UNESCO define la educación inclusiva en su documento conceptual ⁽¹⁾ así: " La inclusión se ve como el proceso de identificar y responder a la diversidad de las necesidades de todos los estudiantes a través de la mayor participación en el aprendizaje, las culturas y las comunidades, y reduciendo la exclusión en la educación. Involucra cambios y modificaciones en contenidos, aproximaciones, estructuras y estrategias, con una visión común que incluye a todos los niño/as del rango de edad apropiado y la convicción de que es la responsabilidad del sistema regular, educar a todos los niño/as "

Se basa en el principio de que cada niño/a tiene características, intereses, capacidades y necesidades de aprendizaje distintos y deben ser los sistemas educativos los que están diseñados, y los programas educativos puestos en marcha, teniendo en cuenta la amplia diversidad de dichas características y necesidades.

Se ocupa de aportar respuestas pertinentes a toda la gama de necesidades educativas en contextos pedagógicos escolares y extraescolares.

Lejos de ser un tema marginal sobre cómo se puede integrar a algunos estudiantes en la corriente educativa principal, es un método en el que se reflexiona sobre cómo transformar los sistemas educativos a fin de que respondan a la diversidad de los estudiantes.

Metodología inclusiva:

- Organizar los contenidos en unidades o partes asequibles para los alumnos, y presentarlos con un orden lógico, de modo que puedan ser fácilmente incorporados por el alumno.
- Acompañar y apoyar a los alumnos en el proceso de conectar los nuevos contenidos con los ya adquiridos.
- Adaptar el contenido al proceso de aprendizaje de cada alumno, repitiéndolo de la misma o de diferente manera, con apoyos visuales, auditivos, táctiles, etc., adaptando los tipos de letra y los soportes de la información a aquellos que mejor perciba el alumno.
- Entender como válidas diferentes formas de evaluación que dan cabida a modalidades de expresión o comunicación de lo aprendido, ya sean escritas, verbales, a través de esquemas, carteles, fotos o imágenes...

- Generar materiales y actividades de apoyo, refuerzo y profundización con los que abarcar los diferentes ritmos de aprendizaje de sus alumnos.
- Facilitar el apoyo técnico necesario para hacer más sencillo el trabajo del alumno y favorecer su éxito, como puede ser el caso de uso de calculadoras, grabadoras, ordenadores, etc.
- Experimentar con los contenidos, en la medida de lo posible. Investigar y tratar de llegar a obtener la información que necesita para acceder a los contenidos.
- Desarrollar estrategias de aprendizaje cooperativo.

10.2 Metodología adaptada al modelo educativo actual.

La metodología que se adopte estará de acuerdo al modelo educativo actual, que se apoya en principios psicopedagógicos constructivistas, y también teniendo en cuenta que *“la metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente”*. (RD 1538/2006).

Así pues, se habrá de tener en cuenta lo siguiente:

- El alumno es el actor principal y constructor de sus propios aprendizajes, siendo el papel del profesor el de un mediador que ajusta su ayuda pedagógica a las características del alumno.
- El punto de partida para construir nuevos aprendizajes es el nivel de desarrollo del alumno y de sus conocimientos previos.
- Se debe estimular la autonomía y la participación activa del alumno, para lo cual es imprescindible la intervención motivadora del profesor.
- Se fomentará la realización actividades prácticas y trabajos prácticos, para lo cual se proponen las siguientes intervenciones:
- Se puede comenzar cada unidad didáctica partiendo del esquema resumen final que servirá para vertebrar el desarrollo de la unidad, y para situar al alumnado en los contenidos que se van a desarrollar.
- En cada unidad el profesor explicará los nuevos conceptos, desarrollará los ejemplos y realizará actividades asociadas a cada uno de los epígrafes.
- Se sugiere que las actividades más significativas realicen en clase, después del desarrollo de cada una de las diferentes partes de la unidad. De esta forma los alumnos dispondrán de la base necesaria para que puedan realizar en su casa el resto de las actividades, que serán corregidas en clase, o bien, entregadas al profesor para su revisión y control.
- Por otro lado, una vez finalizada la explicación de la unidad didáctica los alumnos pueden realizar de forma individual los test, que serán corregidos en clase, preguntando a diferentes alumnos por sus respuestas y para resolver las dudas y los problemas que hayan podido surgir.
- Gran parte de las actividades se pueden realizar en grupo, lo que hará el trabajo más ameno y contribuirá a que los alumnos aprendan a colaborar. Se sugiere dedicar unos minutos de cada sesión de clase para que los grupos expongan su trabajo.
- También, se pueden trabajar muchos de los contenidos buscando información en Internet y realizando actividades online, viendo videos, etc.

Metodología específica

| | |
|---|---|
| <p>La metodología que se propone es la siguiente: Presentación al comienzo del curso del módulo.</p> | <p>Se explicarán las características, los contenidos, las capacidades terminales que debe adquirir el alumnado, la metodología que se va a seguir y los criterios de evaluación que se van a aplicar.</p> |
| <p>Introducción al comienzo de cada unidad de trabajo y análisis de los conocimientos y aptitudes previos.</p> | <p>Se realizará a fin de motivar a los/as alumnos/as, despertando el interés hacia el tema. Además se comentarán entre todos/as</p> |

| | |
|--|---|
| | los resultados para detectar las ideas preconcebidas. |
| Posterior explicación de contenidos. | <p>Se realizará con breves exposiciones teóricas acerca de técnicas y procedimientos fundamentales, seguidas de supuestos prácticos de desarrollo.</p> <p>Se pretende que los/as alumnos/as sean capaces de utilizar las herramientas de consulta y aprendizaje necesarias, más que memorizar todos los pasos para llevar a cabo un supuesto práctico concreto.</p> <p>En la medida en que ello sea posible se utilizarán en las explicaciones recursos que resulten atractivos para el alumno/a, fomentándose en todo caso el uso de las nuevas tecnologías de presentación de la información.</p> |
| Trabajo individual de los/as alumnos/as. | Se utilizará en actividades de desarrollo, cuando aprenden contenidos por primera vez y en las actividades de consolidación principalmente. Con ello se consigue mayor grado de individualización, permitiendo adaptar el ritmo de aprendizaje a las posibilidades de cada alumno y realizar un seguimiento más minucioso del proceso de aprendizaje de cada alumno. |
| Trabajo en pequeños grupos | En este tipo se potencia al máximo las posibilidades de comunicar, compartir y realizar trabajos simultáneamente, contando con la participación activa de los miembros. Se pretende que los/as alumnos/as aprendan a respetar y a valorar las opiniones de los demás y a colaborar en pro de una meta en común. |
| Técnicas de dinámica de grupos | Como la tormenta de ideas, los debates o los grupos de discusión, lo que hará posible establecer sus conocimientos previos sobre los mismos y facilitará un aprendizaje significativo en el que cada alumno/a irá construyendo su propio proceso a partir de los conocimientos que ya posee. Esta metodología fomentará la participación activa del alumnado mediante la realización de trabajos de investigación. |
| Propuesta de textos periodísticos relacionados con los temas. | Donde se presenta un aspecto concreto, a fin de mostrar al alumno que lo aprendido no es algo separado de la realidad y, además, para que se acostumbre al lenguaje periodístico y motivarle a su lectura. Los/as alumnos/as deben acostumbrarse a obtener información de distintos manuales de referencia y medios de comunicación y a realizar trabajos de campo. |

| | |
|---|---|
| Realización de actividades fuera del aula. | Que profundicen sobre lo tratado. |
| Utilización de la web del módulo. | De esta forma se pretende que el aprendizaje de los alumnos sea constructivo e individualizado. |
| La gamificación en el aula | El aprendizaje basado en juegos implica utilizar el funcionamiento y la mecánica del juego en un contexto educativo, aprovechando así sus ventajas como elemento motivador, social e interactivo. |

El papel del docente es el de cohesionar a los miembros, orientar y reconducir sus aportaciones. Además, puede extraer una información muy valiosa sobre las estrategias que los/as alumnos/as utilizan en su aprendizaje, puesto que se ponen de manifiesto en las interacciones entre ellos. Sea el tipo de agrupamiento que elijamos la organización del aula debe ser flexible, de modo que podamos disponer de mobiliario de distintas formas, dependiendo de la naturaleza de la actividad de enseñanza-aprendizaje a desarrollar y de los objetivos planteados.

Los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógicos

Artículo 2 de ORDEN DE LA EXCMA. SRA. CONSEJERA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES, CULTURA Y DEPORTES, POR LA QUE SE DESARROLLA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA Y PSICOPEDAGÓGICOS DE ZONA Y ESPECÍFICOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS.

1. Los EOEP constituyen el soporte técnico de la orientación educativa, colaborando para lograr un desarrollo personalizado e integral de todo el alumnado.
2. Entre sus funciones están las encaminadas a favorecer que los centros establezcan las medidas oportunas para atender la diversidad de capacidades, intereses y motivaciones del alumnado y adapten sus respuestas educativas a las necesidades del mismo, actuando a través del asesoramiento y orientación educativa, en distintos ámbitos. Por una parte, atendiendo a la población escolar en los centros y, por otra, en el sector donde se ubican, coordinándose con los distintos servicios socio-comunitarios para optimizar la respuesta a las necesidades detectadas.
3. En el ámbito de la Administración educativa de la Comunidad Autónoma de Canarias existen EOEP de zona y específicos, cuyo funcionamiento se ajustará a las condiciones y protocolos de actuación previstos en la presente Orden.

11 ACTIVIDADES

El modelo de programación del actual sistema educativo está basado en las teorías psicológicas cognitivas, contextuales y en los principios constructivistas del aprendizaje expuestos anteriormente. Los profesores debemos aplicar estos principios a las actividades que realizaremos a lo largo del curso, para el logro de las capacidades terminales.

Las actividades que se proponen en base a dichos principios son:

11.1 Actividades de introducción-motivación

Estas actividades se utilizan con el fin de despertar el interés en los alumnos/as y estimularles, procurando conseguir su participación activa en el proceso de enseñanza – aprendizaje. Y estarán presentes en el currículum diario de las clases. Estas son:

- Tormenta de ideas: actividad consistente en una puesta en común por la que el profesor plantea una cuestión concreta y los alumnos/as expresan sus ideas de forma espontánea. De este modo es posible saber cuáles son los conocimientos previos de los alumnos/as, sus impresiones y sus inquietudes, dándoles la posibilidad de que ellos mismos propongan nuevas actividades o planteen dudas. Esta propuesta la llevaré a cabo como profesora antes de iniciar una unidad didáctica nueva, al finalizarla, o al término de un bloque de contenidos, según entienda que es oportuno y de interés.
- Celebración de debates: A lo largo del curso y en el desarrollo de las clases, se provocarán sobre aquellas materias que los alumnos/as propongan y el profesor considere adecuado; corresponderá a los alumnos recopilar información y plantear por escrito sus demandas para que entre todos y con la función mediadora del profesor se consoliden los conocimientos adquiridos, se amplíen y se trabaje en equipo.
- Otra actividad consistirá en preguntas interrogatorio oral que el profesor dirige a los alumnos/as sobre los conocimientos adquiridos, con el fin de que ellos mismos comprueben su capacidad de expresarse en público, al tiempo que el mecanismo de repetición reforzará todo lo aprendido. Esta técnica estará presente en todo momento en el proceso de enseñanza – aprendizaje. Todas estas cuestiones serán planteadas a medida que avance el curso, de tal forma que se logre relacionar tanto los contenidos que integran un mismo módulo, como los de éste con los demás que integran el ciclo formativo.
- Por último y como actividad de importancia a efectos de despertar el interés de los alumnos/as, se propondrá la de búsqueda real de información sobre los contenidos del módulo. Esta búsqueda deberá realizarse a través de distintos medios: Internet, prensa, noticias de televisión, radio, revistas especializadas, organismos públicos, etc. Con esta actividad se implica al alumno/a en el proceso de enseñanza – aprendizaje y se consigue que aprenda por su propio descubrimiento. Se trata de conseguir acercar los conocimientos adquiridos en el aula a la realidad económica, social y laboral en la que se insertan.

11.2 Actividades de desarrollo

Las actividades de desarrollo son aquellas que, dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, permiten a los alumnos/as la adquisición de los contenidos, logrando hacer como propios los conocimientos transmitidos por el profesor.

Las actividades de desarrollo que se proponen son las siguientes:

- En primer lugar y como actividad fundamental, propongo las explicaciones del profesor. Es básico que en el desarrollo de un módulo, el profesor estructure de un modo coherente y lógico las explicaciones de los contenidos que va a impartir en cada clase.

Se considera interesante que al inicio de una Unidad Didáctica se realice una breve introducción de los contenidos que posteriormente serán objeto de explicación junto a un esquema que contenga las ideas fundamentales, ello con el fin de que el alumno/a tenga una visión de conjunto de cuanto se abarcará. Dicho esquema les será entregado por escrito al alumno/a, junto con los objetivos o capacidades terminales de la unidad didáctica, para que conozcan y comprendan los fines que pretendemos conseguir.

Las explicaciones sobre los contenidos se les transmitirán de forma progresiva, teniendo en cuenta los elementos básicos que es necesario conocer previamente para luego adquirir otros nuevos y más complejos.

Por último se propone que al principio de cada clase el profesor repase y recuerde a los alumnos/as lo tratado en la clase anterior y que al finalizar haga un resumen global de lo explicado, resaltando las conclusiones e ideas más importantes.

- Resolución de problemas y la realización de ejercicios. Esta actividad supone que los ejercicios serán proporcionados por el profesor y tienen la finalidad de que los alumnos/as comprendan mejor, a través de la práctica real, los contenidos explicados.

Con la realización de los mismos se busca el que el alumno/a aprenda actuando y así, se implique en el proceso de aprendizaje.

Las prácticas se formularán para realizarlas en horario fuera de clase y serán corregirlas en el aula, resolviendo cuantas dudas que hayan surgido. De este modo se intentará fomentar el esfuerzo por parte de los alumnos/as ya que éste es un criterio de evaluación.

- La interpretación de gráficas, análisis de estadísticas o conclusiones de documentos oficiales son también actividades de desarrollo que se llevarán a cabo, planteándolas y resolviéndolas en la propia clase, tratando de desarrollar en los alumnos/as el trabajo en equipo y las capacidades de expresarse en público.

11.3 Actividades de ampliación y refuerzo

Estas actividades van destinadas a la atención de las diversas necesidades de los alumnos/as.

- A los más avanzados se les propondrán actividades de ampliación, que consistirán en la investigación, de entre varios temas propuestos por el profesor, en la búsqueda de información y realización de trabajos. También se les propondrá la asistencia a un curso, un debate o una ponencia.
- Con aquellos alumnos/as que tengan una mayor dificultad en el proceso de aprendizaje se realizarán actividades de refuerzo.

Estas actividades consistirán en buscar su compromiso para la adquisición de los conocimientos, buscando de ellos un mayor protagonismo en la exposición y respuestas a preguntas, solución de problemas y participación en clase.

Plantearles la realización de ejercicios huyendo en lo posible de la abstracción y buscando que las soluciones a los mismos reflejen situaciones de la vida real, utilizando instrumentos que estén a su alcance.

11.4 Actividades de evaluación:

Se realizarán al finalizar cada U.T. y determinarán la consecución de los Resultados de Aprendizaje y sus Criterios de Evaluación asociados.

11.5 Actividades complementarias y extraescolares.(ANEXO)

11.6 Actividades inclusivas.

Las actividades propuestas, además de tener la finalidad para la que están diseñadas: obtener los conocimientos teórico-prácticos objeto de estudio, deben tener un claro objetivo de inclusión.

12 Temas transversales y educación en valores.

Inclusión, en las diferentes materias curriculares, de una serie de saberes demandados por la sociedad y que deben ser incorporados al sistema educativo. Son los llamados Contenidos Transversales, presentes en los diferentes módulos a lo largo de los Ciclos Formativos: Educación Moral y Cívica, Educación para la Paz, Educación para la Salud, Educación para la igualdad entre sexos, Educación Ambiental, Educación Sexual, Educación del Consumidor y Educación Vial.

La inclusión de la parte que corresponda de estos Temas Transversales en la programación, permitirá que ciertos aspectos que la sociedad considera básicos en la formación de las nuevas

generaciones, sean tratados desde distintos puntos de vista, es decir, desde la óptica de varios Módulos.

Estos temas que atienden al valor integral del alumnado, se desarrollan fundamentalmente a través de contenidos actitudinales, y se abordan mediante diversas

Actividades tales como exposiciones orales y escritas, debates, actividades de investigación, supuestos prácticos, etc.

Con todo ello y con la participación activa del alumnado, pretendemos introducir al alumno en el buen uso de los medios de comunicación, a conocer las noticias, realizar una reflexión y poder producir un mensaje, así como, en el uso de las nuevas tecnologías.

Así, en la materia que estamos tratando en la presente programación, intentamos que el alumnado sepa informarse correctamente en la materia que estamos desarrollando, entresacando del maremágnum de información con que somos bombardeados permanentemente, aquellas noticias que realmente puedan ser interesantes. Pero, además, pretendemos que en todo momento y ocasión, cooperen con sus compañeros y compañeras en una actitud abierta en la realización de las actividades que se desarrollen en clase, en actitudes de igualdad (no sexista), fomentándola y haciendo uso de una actitud crítica, constructiva y participativa.

13 Evaluación y recuperación.

Criterios generales de evaluación.

La evaluación debe cumplir los siguientes fines:

- Mejorar el proceso de aprendizaje, siendo de utilidad para el alumno, permitiéndole conocer lo que realmente ha progresado con respecto a sus posibilidades.
- Modificar el plan de actuación diseñado por el profesor.
- Detectar las insuficiencias y analizar sus causas.
- Programar el plan de refuerzo específico.
- Determinar los instrumentos que conducen a la recuperación de las deficiencias.
- Intervenir en la resolución de conflictos actitudinales.
- Orientar la acción tutorial.
- Diseñar estrategias en colaboración con los alumnos/as.

Proceso de evaluación del alumnado

A. Criterios de evaluación del alumnado ¿Qué evaluar?

Se evaluará el cumplimiento de los contenidos mínimos y la consecución de las capacidades terminales y objetivos que, como mínimos, hemos recogido en nuestra programación.

Los resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación están desarrollados en la presente programación en el punto 7.

B. Procedimiento e instrumentos de evaluación del alumnado

- **Evaluación inicial.**

Al comienzo del curso el profesor/a realizará algunas preguntas sobre conocimientos generales que permitan determinar el nivel de conocimientos del alumnado con los objetivos propuestos para el módulo: los resultados de esta evaluación serán tomados como punto de referencia.

Al inicio de cada unidad de trabajo el profesor llevará a cabo una evaluación previa de conocimientos, se buscarán las ideas preconcebidas de los alumnos, aprovechándolas o desestimándolas, si estas ideas resultasen erróneas. Para ello se proponen una serie de actividades bajo el epígrafe “**qué sabes de...**” en la presentación de cada unidad de trabajo.

- **Evaluación Continua.**

- **Observación sistemática.** Se evaluará directamente en el aula, en especial en lo relativo a las actitudes. Se realizarán anotaciones en el diario de clase del profesor de las incidencias y aspectos relevantes (intervenciones, actitudes, puntualidad, comportamiento, etc.)
- **Análisis de los trabajos de los/as alumnos/as.** A través de:
 - La resolución en clase de los ejercicios de aplicación.
 - Los/as alumnos dispondrán de acceso a la plataforma Moodle: EVAGD **en el que realizan todas las tareas propuestas.** Las tareas se planifican en la plataforma estableciendo: descripción, fecha de realización, fecha de entrega, criterios de corrección, calificación. En la evaluación de las actividades se calificará tanto la claridad de la presentación como la calidad de los trabajos e informes y su organización.
 - Dentro de las actividades finales de grupo propuestas al concluir cada unidad bajo el título “**Actividades de Consolidación. Trabajo Cooperativo**” se valorarán aspectos como el grado de implicación y participación, observando el grado de maduración e interés hacia el módulo, así como, el nivel de participación en el trabajo en grupo, dejando constancia de la capacidad de trabajo de forma coordinada.
- **Pruebas objetivas.**
 - Para cada unidad didáctica se establece una prueba de evaluación que consta de una parte de teoría y otra de ejercicios prácticos. Estas pruebas y controles individuales * (escritos y/u orales) se efectuarán a fin de apreciar el grado de conocimientos y procedimientos adquiridos, poner de manifiesto las deficiencias en la comprensión de los conceptos y procesos y analizar si se han alcanzado las capacidades terminales establecidas.
 - *Controles sobre los contenidos impartidos que consistirán en pruebas de respuestas a desarrollar y/o de respuestas breves y/o tipo ítems que se puntuarán de 0 a 10. Para las pruebas tipo ítems se utilizará la siguiente fórmula:
 - Preguntas de Verdadero – Falso = Aciertos - Errores
 - Ítems de Selección Múltiple = $\frac{\text{Aciertos} - \text{Errores}}{(\text{n}^\circ \text{ de alternativas}) - 1}$
 - **Intercambios orales con los/as alumnos/as.** Entrevista personal trimestral con cada alumno/a. Se comentará lo observado y sus resultados con los propios alumnos/as, para que así la evaluación cumpla su función formativa y surta los efectos deseados de corrección o esfuerzo.

En caso de que un alumno no realice las pruebas fijadas a lo largo del curso escolar en la fecha establecida deberá utilizar la fecha de examen fijado para la recuperación junto con el resto de compañeros que la deban realizar, en su caso.

C. Criterios de calificación del alumnado

Los criterios de calificación deben ser informados de forma clara a los alumnos al comienzo del módulo.

Todas las actividades de evaluación se evalúan de 1 a 10. A estas notas en términos absolutos les aplicamos una ponderación en % (peso) especificado en cada U.T., en la que se tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación asociados.

La nota final del alumno, en cada trimestre, se obtiene con la suma aritmética de cada nota de Todas las actividades de evaluación desarrolladas en cada U.T.

El cuaderno de registro digital de aula del profesor/a será la herramienta utilizada para la observación sistemática de las anotaciones obtenidas por los alumnos/as

Perdida del derecho de evaluación continua, aquellos alumnos que acumulen un número de faltas de asistencia superior al 25% del total de las horas del módulo perderán el derecho a la evaluación continua teniendo que examinarse de toda la materia en un único examen en la convocatoria oficial de Junio (Final de FP).

- Las calificaciones previas de los alumnos que pierdan el derecho a la evaluación continua no se les tendrá en cuenta debiéndose examinar de todos los contenidos en un examen, siendo la nota obtenida la calificación final del módulo.
- Las calificaciones de los módulos profesionales se expresarán mediante la escala numérica de uno a diez, sin decimales, excepto los módulos del Proyecto Integrado y de Formación en el Centro de Trabajo que se calificarán en términos de apto y no apto.

Los profesores tutores mantendrán una comunicación continua con los alumnos/as y, si estos son menores de dieciocho años, con sus representantes legales. Esta comunicación se hará por escrito, al menos, tres veces a lo largo del curso académico.

Proceso de evaluación del desarrollo del currículo

Cada grupo de alumnos y alumnas tiene unas características distintas, determinadas por la personalidad individual, la formación académica previa, la madurez personal y las relaciones intergrupales que se establecen durante el periodo de convivencia. El currículo del módulo debe adaptarse cada curso académico a esas circunstancias, lo que provoca revisiones permanentes tanto de los objetivos, como de los contenidos a desarrollar y de los criterios de evaluación utilizados. En las sucesivas reuniones semanales del departamento, que se realizarán los martes por la tarde, se analizan, estudian y valoran todas esas circunstancias, tomando las decisiones y adoptando los acuerdos necesarios para que tanto los objetivos, como el desarrollo de los contenidos y la aplicación de los criterios de evaluación, se ajusten en cada momento a las específicas condiciones de los grupos que reciben enseñanza. Todas estas medidas son, en principio, temporales para ajustar el currículo a ese grupo de alumnos concreto. Decisiones que puedan suponer cambios estructurales se plantearían a los grupos que revisan los Proyectos Curriculares con periodicidad regular.

Proceso de evaluación de la práctica docente.

Se realizará un seguimiento mensual de la programación, contrastando lo previsto y lo realizado en: número de periodos lectivos cumplidos, unidades didácticas impartidas y resultados de las pruebas escritas realizadas, analizando lo pretendido, lo conseguido, las desviaciones y adoptando las medidas correctoras que fuesen necesarias.

Un elemento importante de evaluación de la enseñanza es el proceso que esta conlleva, por ello, como medida de éste evaluaremos el grado de satisfacción conseguido por el alumnado a través de la entrevista, preguntas u observación del comportamiento y evolución del mismo en clase a lo largo de los trimestres del curso escolar y, posteriormente, se analizarán las informaciones obtenidas y se adoptarán las medidas oportunas.

Mecanismos de recuperación.

Los alumnos/as que no superen la evaluación parcial, deberán examinarse del curso completo en la correspondiente convocatoria de evaluación final.

Aquellos alumnos/as que hayan perdido el derecho de evaluación continua con arreglo a lo establecido en el ROF del centro, serán calificados por medio de una prueba de carácter teórico-práctica que se realizará en junio.

Acceso y evaluación del módulo de FCT.

1. El módulo de Formación en centro de trabajo (FCT), se cursará una vez alcanzada la evaluación positiva de todos los módulos.
2. Con carácter excepcional, en la Evaluación Final Ordinaria de Acceso a FCT, a decisión del equipo docente, podrá acceder al módulo de FCT el alumnado que tengan módulos pendientes de superar de primero o segundo, cuya carga horaria anual establecida en el plan de estudios, en conjunto, no supere las 220 horas. Para la decisión de acceso a las FCT el equipo educativo tendrá en cuenta el grado de adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales, es decir, si se han alcanzado aquellas competencias profesionales que le permitan completar durante el periodo de prácticas los conocimientos adquiridos en el centro docente y si se ha alcanzado la actitud responsable requerida en el empleo.
3. El alumnado que accedió a FCT con módulos pendientes, será evaluado en la Evaluación Final.
4. El alumnado que no acceda al módulo de FCT, deberá repetir curso. Debiendo continuar con su formación en el centro educativo, realizando actividades asociadas al entorno laboral vinculadas a los módulos profesionales sin incluir el de FCT. La duración de dichas actividades será de 90 horas.

14 Atención a la Diversidad.

La atención a la diversidad, la equidad y el fomento del aprendizaje a lo largo de la vida son principios fundamentales de cualquier modelo educativo. En Formación Profesional debemos asegurar todo tipo de recursos y actuaciones para aquel alumnado que requiera una atención educativa diferente debido a que presente unas necesidades educativas especiales, posea dificultades específicas de aprendizaje, tenga altas capacidades intelectuales, incluso por haberse incorporado tarde al sistema educativo o simplemente por condicionantes personales o por su historia escolar.

Para ello se tendrá en cuenta lo establecido en el *DECRETO 25/2018, de 26 de febrero, por el que se regula la atención a la diversidad en el ámbito de las enseñanzas no universitarias de la Comunidad Autónoma de Canaria*, así como diversas normas de rango inferior que regulan aspectos concretos. Las adaptaciones curriculares para el alumnado de Formación Profesional se recogen en la **Orden de 13 de diciembre de 2010**, por la que se regula la atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo en la Comunidad Autónoma de Canarias. **En el Artículo 2 de dicha normativa se cita: “En la Formación Profesional Específica, las adaptaciones no supondrán la desaparición de objetivos relacionados con las competencias profesionales necesarias para el logro de la competencia general a que se hace referencia en cada uno de los títulos, ...”**. Siguiendo con esta normativa, en su Disposición 8ª, indica que “De acuerdo con lo establecido en la Orden de 3 de diciembre de 2003, por la que se modifica y amplía la Orden de 20 de octubre de 2000, que regula los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación Profesional Específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, se autoriza a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad, a cursar en régimen presencial las actividades programadas para un mismo módulo profesional un máximo de cuatro veces, y a presentarse a la evaluación y calificación final, incluidas las ordinarias y las extraordinarias, un máximo de seis veces.”

Otra normativa actualmente en vigor que trata el asunto, **la Orden de 20 de Octubre de 2000**, por la que se regulan los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación Profesional Específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, establece en su Artículo 2, apartado 3, que **“Para cada ciclo formativo, los centros docentes establecerán, en el marco de su proyecto curricular, y desarrollarán en las programaciones didácticas, los criterios de planificación y toma de decisiones propias del proceso de evaluación; en particular, en el apartado d, : “Los criterios y pautas de evaluación que deben ser tenidos en cuenta en la evaluación del alumnado con necesidades educativas especiales...”** En esa misma normativa citada, en la Disposición 2ª

De la evaluación del alumnado con necesidades educativas especiales, indica que **“...el profesorado adaptará el proceso de evaluación a las características de aquellos alumnos con necesidades educativas especiales.”**

Por tanto, debemos contemplar, y en su defecto, realizar las adaptaciones necesarias, tanto en los procesos de enseñanza como en los medios y procedimientos de evaluación establecidos en la Programación Didáctica, para que aquel alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, tenga garantizado tanto su accesibilidad a las enseñanzas como a las pruebas de evaluación, siendo evaluado con los medios apropiados a sus posibilidades y características.

Al tratarse de enseñanzas superiores de carácter no obligatorio que tienen por objetivo fundamental la formación para la inserción laboral en un ámbito profesional específico, la edad, procedencia, formación previa, capacidad, actitud y experiencia laboral del alumnado es a menudo muy diferente, siendo por tanto, la diversidad una característica muy habitual entre el alumnado de los ciclos formativos de grado superior.

Asimismo, es necesario considerar otras circunstancias que afectan al ritmo de aprendizaje, y son la incorporación tardía de alumnos que acceden desde las listas de espera una vez iniciado el curso académico o bien, la presencia de alumnos que tengan alguna discapacidad que precise de medidas de atención en los términos especificados en las normas de referencia.

Por tanto, para los casos en que se produzcan las situaciones anteriormente descritas, **se preverán las siguientes medidas educativas especiales:**

1. Alumnado con discapacidad física, sensorial o que posea dificultades específicas de aprendizaje:

Se propondrán procesos de enseñanza de refuerzo en horarios de recreo, o actividades de refuerzo semanales, de acuerdo con las dificultades detectadas.

Se adaptará el proceso de evaluación, lo cual implicará la adopción de alguna/s de las siguientes medidas:

- Realizar actividades de evaluación acorde a sus circunstancias físicas, pudiendo ser orales.
- Aumentar el número de actividades de evaluación, manteniendo estas una cierta duración limitada,
- Realizar actividades de evaluación con mecanismos diferentes a los usuales.
- En cualquier caso, el conjunto de las actividades de evaluación realizadas incluirá todos los contenidos que deben ser evaluados en cada evaluación.

2. Alumnado que tenga altas capacidades intelectuales:

Se adaptará el proceso de enseñanza con actividades de ampliación y entrega de documentación/información de apoyo que contenga niveles superiores a lo establecido.

3. Alumnado que se haya incorporado tarde al sistema educativo, ya iniciado el curso, bien durante los meses de octubre o noviembre bien en cualquier otro mes por traslado de expediente:

Se propondrán procesos de enseñanza de refuerzo en horarios de recreo, o bien actividades de refuerzo semanales/quincenales.

Se propondrá la reducción del número de actividades de evaluación establecidas, siempre y cuando las actividades a realizar incluyan todos los contenidos que deben ser evaluados en la evaluación.

4. Alumnado que posea condicionantes personales o tenga complicaciones en su historia escolar:

Se propondrán procesos de enseñanza de refuerzo en horarios de recreo, o se reforzará con actividades de refuerzo semanales-quincenales

15 Materiales y recursos didácticos.

Los materiales seleccionados para el proceso de enseñanza-aprendizaje, serán:

a. APORTADOS POR EL CENTRO:

- 1) Equipos informáticos para los alumnos con aplicaciones de mecanografía, de oficina: procesador de textos, hoja de cálculo, presentaciones, de facturación y acceso a Internet.
- 2) Carpetas para archivar documentos del aula.
- 3) Biblioteca del aula o del centro.
- 4) Pizarra, cañón y pantalla.
- 5) **Plataforma Moodle: Acceso y uso de la plataforma de trabajo EVAGD.**
- 6) Medios de almacenamiento de la información: pendrive

b. APORTADOS POR EL PROFESOR:

- 1) Libros de Textos en formato digital
- 2) Noticias de prensa para comentar en clase.
- 3) Documentos reales de uso habitual en el trabajo administrativo y de oficina.
- 4) Ejercicios y apuntes del profesor, así como libros de texto de otras editoriales.
- 5) Películas y reportajes relacionados con la materia.
- 6) Prensa y revistas especializadas.

c. APORTADOS POR EL/A ALUMNO/A:

- 1) Pendrive
- 2) Calculadora.
- 3) Documentos, objeto de estudio, aportados voluntariamente.

d. OTROS

- 1) La biblioteca/s de la localidad
- 2) Documentación recibida en las visitas extraescolar.
- 3) Acercamiento a la realidad, mediante visitas a empresas recabando la información real necesaria para la resolución de las cuestiones teóricas que se planteen.

e. OTROS

Bibliografía básica:

Textos digitales EDITEX:

- FPB ARCHIVO Y COMUNICACIÓN
- FPB TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS
- FPB ATENCIÓN AL CLIENTE
- FPB PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

f. Bibliografía Anexa

- Calendario escolar curso 2023/2024

16 Tecnologías de la información y Comunicación (T.IC.)

El preámbulo de la [LEY 6/2014, de 25 de julio](#), Canaria de Educación no Universitaria define la época actual como el momento oportuno para estimular métodos educativos y formas de aprendizaje de gran calidad e innovadores utilizando las tecnologías y los contenidos digitales. El marco de funcionamiento de los centros de enseñanza debe cambiar para que puedan poner en práctica formas de aprendizaje que integren las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y entornos de aprendizaje abiertos. La posibilidad de hacer un seguimiento más estructurado y transparente facilita la tarea del docente de acompañar a cada alumno y alumna. Será posible aplicar las medidas necesarias desde una fase temprana; además, con la ayuda de las nuevas tecnologías, se ofrecen distintos métodos de aprendizaje que se adapten a cada alumno o alumna.

La globalización e impacto de las nuevas tecnologías hacen que las formas de aprender del alumnado, de comunicarse, de concentrar la atención o abordar una tarea sean diferentes, y exige un replanteamiento en profundidad de la noción de aula y de espacio educativo, solo posible desde una visión amplia de la función educativa de las nuevas tecnologías, que se adapten a los distintos estilos de aprendizaje.

En consonancia con este preámbulo, esta línea de acción pretende impulsar la integración educativa de las TIC en las aulas, consolidando un modelo de educación inclusivo y sostenible, que garantice el éxito escolar e implique el logro de las competencias del alumnado.

Es fundamental que haya un perfecto equilibrio entre la capacitación tecnológica (uso y manejo de la tecnología) y la pedagógica, en aras de conseguir una integración real de dichas tecnologías en su práctica profesional para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje del alumnado.

Para los ciudadanos del siglo XXI es primordial el desarrollo de las competencias en general y de la competencia digital, en particular. Esto requiere nuevos enfoques metodológicos y la mejora de los recursos pedagógicos y didácticos a disposición del personal docente que imparte diferentes áreas y materias.

En concreto trabajamos en la presente programación:

- Uso de las distintas plataformas para el intercambio de información, foros y blogs para el desarrollo de la actividad formativa.
- La gamificación en el aula: videojuegos, aplicaciones, webs o apps.