



## Programación Didáctica del curso 2024/25

**Departamento: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**

**Programación del módulo: GESTIÓN LOGÍSTICA**

**Código: 0655**

**Ciclo Formativo: Administración y Finanzas**

### 1. Marco normativo. Contextualización

#### 1.1 Marco Normativo

##### **Estatal:**

- Ley de Formación Profesional, 3/2022 de 31 de marzo
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, crea en su modificación de la ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, los ciclos formativos de formación profesional básica dentro del sistema educativo como medida para facilitar la permanencia del alumnado en el sistema educativo y ofrecerle mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Modificación consolidada, que entró en vigor el 19 de enero de 2021 la modificación del texto efectuada por la LOMLOE, que es aplicable a desde el curso 2021/2022. Dedicar el capítulo II del Título V a la autonomía de los centros. Se recoge que los centros docentes dispondrán de autonomía pedagógica, de organización y de gestión. Esta autonomía se plasma en la elaboración, aprobación y ejecución de un proyecto educativo, un proyecto de gestión y unas normas de organización y funcionamiento.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- RD 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- RD 1416/2005, de 25 de noviembre, por el que se modifica el RD 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales.
- RD 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo.



- RD 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional
- Real Decreto 500/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado superior y se fijan sus enseñanzas mínimas.

#### **Autonómica:**

- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LEA).
- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional Inicial que forma parte del sistema educativo.
- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.
- Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 1 de junio de 2017, por la que se modifica la Orden de 1 de junio de 2016, por la que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes para cursar ciclos formativos de grado medio y de grado superior, sostenidos con fondos públicos, de formación profesional inicial del sistema educativo.
- ORDEN de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa (Resolución de 26 de junio de 2024, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía

### **1.2. Contextualización**

#### **Datos de identificación**

- Nombre del Centro: I.E.S. Núm. 1 Universidad Laboral de Málaga
- Tipo de Centro: público. Código de Centro: 29700242
- Dirección postal: Julio Verne, 6 (Apartado de correos 9170)
- Localidad: Málaga. Provincia: Málaga. Código postal. 29191
- Teléfono: 951298580 Fax: 951298585
- Correo electrónico: 29700242.edu@juntadeandalucia.es



### Enlaces propios IES Universidad Laboral de Málaga:

- Pág. Web: [www.universidadlaboraldemalaga.es](http://www.universidadlaboraldemalaga.es)
- Blog de FP: <http://fpuniversidadlaboral.wordpress.com/>

### Programa de centro bilingüe Inglés.

Programa permanentemente. En desarrollo desde el curso 2011/12.

Nuestro programa bilingüe (dentro del Plan de Plurilingüismo de Andalucía) pretende mejorar las competencias comunicativas de nuestro alumnado en lo que respecta al conocimiento y la práctica de la lengua inglesa; una mayor competencia en inglés propiciará en nuestro alumnado una mayor movilidad y un mejor acceso a la información, más allá de nuestras fronteras lingüísticas, de forma que puedan enfrentarse con garantías de éxito a los desafíos y a las posibilidades de la sociedad actual.

La modalidad de enseñanza bilingüe no es la mera enseñanza de una lengua extranjera, y por tanto implica cambios metodológicos, curriculares y organizativos. El énfasis no estará en la lengua inglesa en sí, sino en su capacidad de comunicar y transmitir conocimiento. El AICLE (aprendizaje integrado de contenidos y lenguas extranjeras) intenta proporcionar la naturalidad necesaria para que haya un uso espontáneo del idioma en el aula.

| Plan / Proyecto / Programa Educativo  | Período de aplicación         |
|---|-------------------------------|
| Plan de igualdad de género en educación   | Permanentemente               |
| Plan de Salud Laboral y P.R.L.  | Permanentemente               |
| Plan de apertura de centros docentes  | Permanentemente               |
| Organización y funcionamiento de bibliotecas escolares  | Permanentemente               |
| Planes de compensación educativa  | Desde 01/09/2011 a 31/08/2025 |
| Programa de centro bilingüe - Inglés  | Permanentemente               |
| Aulas de Emprendimiento   | Desde 01/09/2023 - 31/12/2024 |
| Erasmus+ - ACREDITACIÓN 2021  | Desde 01/09/2021 a 31/08/2027 |
| Erasmus+ - ACREDITADO 2021  | Desde 01/09/2024 a 31/08/2027 |
| Erasmus+ (FP) Experiencias Internacionales de la Universidad Laboral de Málaga - Proyectos de movilidad de estudiantes y Personal de Educación Superior | Desde 01/09/2023 a 31/08/2025 |
| Prácticas de alumnado universitario en centros bilingües  | Permanente                    |
| Erasmus+(FP) - Proyectos de corta duración para la movilidad de estudiantes y personal de Formación Profesional   | Desde 01/09/2024 - 31/08/2025 |



|   |                               |
|---|-------------------------------|
| Prácticum Máster Secundaria                           | Desde 01/09/2024 - 31/08/2025 |
| Red Andaluza Escuela: "Espacio de Paz"                | Desde 01/09/2024 - 31/08/2025 |
| Transformación Digital Educativa                      | Desde 01/09/2024 - 31/08/2025 |
| Programa CIMA   | Desde 01/09/2024 - 31/08/2025 |
| Más Equidad   | Solicitado                    |
| Programa ADA (Alumnado Ayudante Digital en Andalucía) | Solicitado                    |
| Programa Fénix Andalucía                              | Solicitado                    |

### **Programas para la innovación educativa**

En estos momentos estamos a la espera de que la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional ponga en marcha el proceso para solicitar Programas de Innovación Educativa para el curso 2023-2024.

### **Servicios ofertados por el Centro**

Comedor escolar (en Residencia Andalucía)  
Programa de Acompañamiento escolar  
Transporte Escolar  
Transporte escolar adaptado (alumnado con n.e.e.)  
Apoyo lingüístico a alumnado inmigrante (PALI)  
Equipo de apoyo escolar a alumnado sordo  
Intérpretes de Lengua de Signos (LSE)  
Apoyo específico a alumnado ciego

### **Centros de educación primaria adscritos**

29003890 - C.E.I.P. Luis Buñuel  
29009338 - C.E.I.P. Carmen de Burgos  
29011345 - C.E.I.P. Pintor Denis Belgrano  
29602049 - C.E.I.P. Gandhi  
29011412 - C.E.I.P. Rectora Adelaida de la Calle  
29016185 - C.E.I.P. Almudena Grandes

### **Ubicación del centro**

El Instituto está ubicado en la Urbanización malagueña del Atabal en la calle Julio Verne 6, que pertenece al Distrito Municipal del Puerto de la Torre. Este barrio tiene su origen en la construcción de viviendas sociales a principios de los años setenta La Colonia de Santa Inés (actualmente Distrito de municipal de Teatinos), así como en otras construcciones posteriores de carácter público: los Ramos, Finca Cabello, Teatinos, el Atabal, etc. es colindante con



Finca Cabello, la Residencia Militar Castañón de Mena, la Depuradora de Aguas del Ayuntamiento (EMASA) y El Colegio Los Olivos.

### **Dependencias**

El Centro tiene un recinto educativo de 200.000 m<sup>2</sup> (que comparte con la Residencia Escolar Andalucía), en el que se distribuyen siete pabellones educativos, algunas construcciones auxiliares, instalaciones deportivas y zonas verdes.

En el curso 2016/17 se inauguró el Gimnasio con un aulario (tres aulas).

En el curso 2018/2019 se inauguran dos aulas nuevas en la zona de mantenimiento.

En el curso 2020/2021 se inauguran dos aulas nuevas en la antigua casa del portero.

En el curso 2022/2023 se ha habilitado una zona de Biblioteca (antiguo arcón) como aula ATECA.

### **Algo de historia**

El Centro abre sus puertas en 1973 como un Centro de Universidades Laborales (centros estatales de alto rendimiento educativos), perteneciente a las Mutualidades Laborales, y dependiente del Ministerio de Trabajo, en las que se impartía tanto Bachillerato como Enseñanzas Profesionales (y en algunas Laborales Diplomaturas Universitarias). El Centro disponía de un internado (administrativamente segregado en la actualidad, como Residencia Escolar) para alumnado becado, procedente del medio rural y/o de familias con bajo nivel de renta (educación compensatoria).

Con la llegada de la democracia y a partir de 1977 todas las Universidades Laborales de España se convierten en Centros de Enseñanzas Integradas (C.E.I.), pasando a depender del Ministerio de Educación; transformándose en un Complejo Educativo que consta de un Instituto de Enseñanzas Medias (bachillerato) y uno de Formación Profesional, de forma integrada; por lo que imparte tanto el nuevo Bachillerato (BUP y C.O.U), instaurado por la Ley de Educación de 1975, cómo la nueva FP (en nuestro caso las ramas de Química, Delineación y Administrativo).

En la década de los 80 el Centro acoge las enseñanzas experimentales de bachillerato denominadas Reforma de las Enseñanzas Medias (R.EE.MM) o popularmente la-rem, experiencia piloto previa a la LOGSE e inspiradora de esta. En el curso 1986/87, tras la aprobación del Real Decreto de 1985 de Educación Especial (derivado de la LISMI), el Instituto es designado como Centro experimental para la integración de alumnado con discapacidad, principalmente alumnado sordo.

En el curso 1992/93 el Centro es autorizado para anticipar e impartir las enseñanzas derivadas de la nueva ley de educación (LOGSE, 1990), ESO y Bachillerato, que conviven algunos años con las anteriores enseñanzas mencionadas (BUP, COU, FP y RR.EE.MM).

En esta década de los 90, pasa a ser oficialmente Centro de Integración, convirtiéndose en un Centro pionero y de referencia en la integración de alumnado con discapacidad para el resto



de Centros educativos de Secundaria de nuestra Comunidad Autónoma, tanto para alumnado sordo como para alumnado con diversidad funcional motórica.

En esta década de los 90 inicia también la atención de alumnado con diversidad funcional (discapacidad) psíquica, especialmente alumnado con síndrome de Down, primero como FP-especial, después como Programas de Garantía Social, más tarde como PCPI, y actualmente como Programas Específicos de FP Básica para alumnado con n.e.e. (Marroquinería, Ayudante de cocina y Ayudante de jardinería). Enseñanzas estas en las que su alumnado comparte recinto, instalaciones, recreo, actividades complementarias, extraescolares, celebraciones, eventos, excursiones, etc., con el resto del alumnado del Centro.

Cabe destacar que desde hace más de 18 años el centro viene siendo una referencia para Málaga en la Integración (inclusión) de alumnado con n.e.e., en todas las Enseñanzas y niveles que imparte, llegando a contar con 200 alumnos y alumnas con n.e.a.e. censados oficialmente.

Actualmente, el IES Universidad Laboral de Málaga es uno de los Institutos de Secundaria más grandes de la provincia de Málaga. Desarrollándose toda la actividad docente en turno de mañana y tarde, desde las 8:15 a las 14:45 en el caso del turno diurno, mientras que el turno de tarde es de 15:15 a 21:30.

### **Oferta educativa. Enseñanzas y grupos**

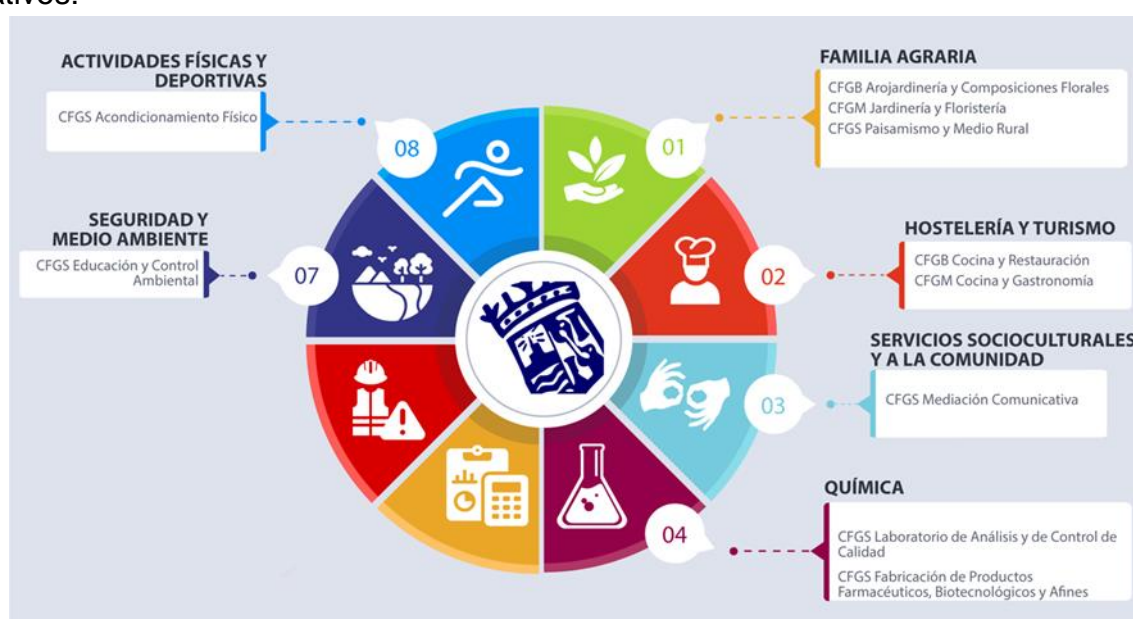
Durante el curso 2024/2025 se imparte docencia a más de 2300 alumnos, distribuidos en un total de 92 unidades, que se reparten del siguiente modo:

- Enseñanza Secundaria Obligatoria
  - 1º de E.S.O. 8 grupos
  - 2º de E.S.O. 8 grupos
  - 3º de E.S.O. 7 grupos
  - 4º de E.S.O. 7 grupos
- Bachillerato
  - 1º y 2º de Bachillerato (Ciencias y Tecnología) 3 + 3 grupos
  - 1º y 2º de Bachillerato (Humanidades y Ciencias Sociales) 4 + 4 grupos
  - 1º y 2º de Bachillerato (Artes Plásticas, Diseño e Imagen) 1,5+ 1,5 grupos
  - 1º y 2º de Bachillerato (General) 0,5+0,5 grupos
- Aula Específica
  - 1º de Educación Básica Especial (Educación especial unidad específica) 1 grupo
- Formación Profesional Básica - Formación Profesional Grado Básico
  - 1º y 2º F.P.G.B. (Agrojardinería y Composiciones Florales) 2 grupos
  - 1º y 2º F.P.G.B. (Cocina y restauración) 2 grupos



- 1º y 2º de Programa Específico de FPB (Agrojardinería y composiciones Florales) 2 grupos
- 1º y 2º de Programa Específico de FPB (Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de piel) 2 grupos
- 1º y 2º de Programa Específico de FPB (Cocina y restauración) 2 grupos
- Formación Profesional Grado Medio
  - 1º y 2º F.P.I.G.M. Operaciones de Laboratorio 2 + 2 grupos
  - 1º y 2º F.P.I.G.M. Gestión Administrativa 2 grupos
  - 1º y 2º F.P.I.G.M. Jardinería y Floristería 2 grupos
  - 1º y 2º F.P.I.G.M. Cocina y Gastronomía 2 + 1 grupos
- Formación Profesional Grado Superior
  - 1º y 2º F.P.I.G.S. (Administración y Finanzas) 2 grupos
  - 1º y 2º F.P.I.G.S. (Gestión Forestal y del Medio Natural) 2 + 2 grupos
  - 1º y 2º F.P.I.G.S. (Mediación Comunicativa) 2 + 1 grupos
  - 1º y 2º F.P.E.G.S. (Prevención de Riesgos Profesionales) 2 grupos
  - 1º y 2º F.P.I.G.S. Acondicionamiento físico 2 grupos
  - 1º y 2º F.P.I.G.S. (Educación y Control Ambiental) 2 grupos
  - 1º y 2º F.P.I.G.S. (Laboratorio de Análisis y de Control de Calidad) 2 + 1 grupos
  - 1º y 2º F.P.I.G.S. (Paisajismo y Medio Rural) 2 grupos
  - 1º y 2º F.P.I.G.S. (Fabricación de Productos Farmacéuticos Biotecnológicos y Afines) 2 grupos

De los cuales, se imparten en modalidad DUAL (en segundo curso) un total de 10 ciclos formativos:





## Profesorado y PAS

Durante el curso 2024-2025 imparten docencia un total de 207 profesores/as (donde se incluyen a 9 PTs).

Personal de Administración y Servicios: 23

### 1.2.1 Características del alumnado

Documentación publicada en Seneca. Control de los datos según la ley de protección de datos.

## 2. Organización del Departamento de coordinación didáctica

2.1. Los módulos asignados al departamento. Los miembros del departamento, con indicación de los módulos que imparten, y el grupo correspondiente

| NOMBRE                                   | MÓDULO   | NIVEL | HORAS |
|--|--|-------|-------|
| - Campos García, M <sup>a</sup> del Mar. | 0437 Comunicación Empresarial y atención al cliente.   | 1GA   | 3     |
|  | 0655 Gestión logística y comercial                     | 2AF   | 5     |
|  | 0651 Comunicación y atención al cliente                | 1AF   | 4     |
| - Cobos Aranda, José Andrés.             | 1708 Sostenibilidad aplicada al sistema productivo 1AF | 1AF   | 1     |
|  | 1708 Sostenibilidad aplicada al sistema productivo 1GA | 1GA   | 1     |
|  | 0652 Gestión de RRHH                                   | 2AF   | 4     |
|  | 0653 Gestión financiera                                | 2AF   | 6     |
|  | 0438 Op. Administrativas de compraventa                | 1GA   | 3     |
|  | 0441. Técnica contable                                 | 1GA   | 3     |
| - Mohamed Salah, Ahmed                   | 0654. Contabilidad y Fiscalidad                        | 2AF   | 6     |
|  | 0650. Proceso integral actividad comercial.            | 1AF   | 4     |
|  | 0438 Op. Aux. Gestión de tesorería                     | 2GA   | 7     |





|                                      |   |                                     |                            |
|--------------------------------------|---|-------------------------------------|----------------------------|
| - Rudilla Martín, Víctor Manuel.     | 0446. Empresa en el aula<br>0647 Gestión de la documentación jurídica<br>0043. Tratamiento de la documentación contable                                       | 2GA<br>1AF<br><br>2GA               | 8<br>3<br><br>6            |
| - Manrique Domingo Maria del Carmen. | 0649 Ofimática y procesos de la información.<br>0440 Tratamiento informático de la información<br>0442. Operaciones administrativas de RRHH                   | 1AF<br><br>1GA<br><br>2GA           | 5<br><br>6<br><br>6        |
| - Martínez Medina Luz Juana.         | 0656. Simulación empresarial<br>0439 Empresa y Administración<br>0648 RRHH y responsabilidad social corporativa<br>Libre configuración<br>Libre configuración | 2AF<br>1GA<br>1AF<br><br>2AF<br>2GA | 6<br>3<br>3<br>3<br>1<br>1 |

### 3. Objetivos generales del ciclo formativo.

a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.

b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.

c) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.

d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.



e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.

f) Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.

g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.

h) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.

i) Interpretar la normativa y metodología aplicable para realizar la gestión contable y fiscal.

j) Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, y analizar los métodos de cálculo financieros para supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.

k) Preparar la documentación, así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos.

l) Reconocer la normativa legal, las técnicas asociadas y los protocolos relacionados con el departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral y la documentación derivada, para organizar y supervisar la gestión administrativa del personal de la empresa.

m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.

n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las relacionadas.

ñ) Identificar modelos, plazos y requisitos para tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.

o) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.



p) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.

q) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.

r) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.

s) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

t) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.

u) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.

v) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

w) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

x) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático empleo.

4. Presentación del módulo. (Contribución del módulo a las competencias profesionales, personales y sociales, así como a los objetivos generales relacionados)

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

| COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES | OBJETIVOS GENERALES | RA |
|---|---------------------|----|
|---|---------------------|----|



|   |   |           |
|---|---|-----------|
| <p>f) Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas</p>   | <p>h) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.</p>  | RA1       |
| <p>k) Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y.</p>   | <p>m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.</p>  | RA2. RA 3 |
| <p>k) Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y</p> <p>l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.</p> | <p>m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.</p> <p>n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas</p> | RA 4      |
| <p>l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.</p> <p>p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia</p>  | <p>n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.</p>   | RA5       |



5. Mapa de relaciones curriculares.

Competencias profesionales, personales y sociales, Contenidos, Resultados de Aprendizaje, Criterios de Evaluación, Procedimientos y Técnicas de Evaluación, Instrumentos de Evaluación.

**MÓDULO PROFESIONAL: 0437 COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

**RA1. Elabora planes de aprovisionamiento, analizando información de las distintas áreas de la organización o empresa.**

| CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE 1  | PESO (%) | UD (Nº)    | ¿CENTRO EDUCATIVO O EMPRESA? |         | ACTIVIDAD EVALUABLE | INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN | TRIMESTRE |    |    |
|---|----------|------------|------------------------------|---------|---------------------|---------------------------|-----------|----|----|
|   |          |            | CENTRO EDUCATIVO             | EMPRESA |                     |                           | 1º        | 2º | 3º |
| a) Se han definido las fases que componen un programa de aprovisionamiento desde la detección de necesidades hasta la recepción de la mercancía.  | 5%       | UD1        | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad | X         |    |    |
| b) Se han determinado los principales parámetros que configuran un programa de aprovisionamiento que garantice la calidad y el cumplimiento del nivel de servicio establecido                                   | 10%      | UD1        | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad | X         |    |    |
| c) Se ha calculado el coste del programa de aprovisionamiento, diferenciando los elementos que lo componen.   | 10%      | UD2 Y UD 3 | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad | X         |    |    |
| d) Se han obtenido las previsiones de venta y/o demanda del periodo de cada departamento implicado.   | 10%      | UD3        | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad | X         |    |    |
| e) Se han contrastado los consumos históricos, lista de materiales y/o pedidos realizados, en función del cumplimiento de los objetivos del plan de ventas y/o producción previsto por la empresa/organización. | 10%      | UD2 Y UD 3 | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad | X         |    |    |



|   |            |            |   |  |   |                           |   |  |  |
|---|------------|------------|---|--|---|---------------------------|---|--|--|
| f) Se ha determinado la capacidad óptima de almacenamiento de la organización, teniendo en cuenta la previsión de stocks.   | 20%        | UD3        | X |  | X | 80% Examen/ 20% actividad | X |  |  |
| g) Se han elaborado las órdenes de suministro de materiales con fecha, cantidad y lotes, indicando el momento y destino/ubicación del suministro al almacén y/o a las unidades productivas precedentes. | 10%        | UD2        | X |  | X | 80% Examen/ 20% actividad | X |  |  |
| h) Se ha previsto con tiempo suficiente el reaprovisionamiento de la cadena de suministro para ajustar los volúmenes de stock al nivel de servicio, evitando los desabastecimientos.                    | 10%        | UD2 Y UD 3 | X |  | X | 80% Examen/ 20% actividad | X |  |  |
| i) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de stocks y aprovisionamiento.  | 5%         | UD2        | X |  | X | 80% Examen/ 20% actividad | X |  |  |
| j) Se ha asegurado la calidad del proceso de aprovisionamiento, estableciendo procedimientos normalizados de gestión de pedidos y control del proceso.  | 10%        | UD 2       | x |  | x | 80% Examen/ 20% actividad | X |  |  |
| <b>CONTRIBUCIÓN DEL RA 1 AL TOTAL DEL MÓDULO</b>  | <b>35%</b> |            |   |  |   |                           |   |  |  |

**RA2. Realiza procesos de selección de proveedores, analizando las condiciones técnicas y los parámetros habituales.**

| CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE 2 | PESO (%) | UD (Nº) | ¿CENTRO EDUCATIVO O EMPRESA? |         | ACTIVIDAD EVALUABLE | INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN | TRIMESTRE |    |    |
|--|----------|---------|------------------------------|---------|---------------------|---------------------------|-----------|----|----|
|  |          |         | CENTRO EDUCATIVO             | EMPRESA |                     |                           | 1º        | 2º | 3º |



|  |           |     |   |  |   |                           |   |  |  |
|--|-----------|-----|---|--|---|---------------------------|---|--|--|
| a) Se han identificado las fuentes de suministro y búsqueda de proveedores.  | 10%       | UD5 | X |  | X | 80% Examen/ 20% actividad | X |  |  |
| b) Se ha confeccionado un fichero con los proveedores potenciales, de acuerdo con los criterios de búsqueda “on-line” y “off-line”.  | 5%        | UD5 | X |  | X | 80% Examen/ 20% actividad | X |  |  |
| c) Se han realizado solicitudes de ofertas y pliego de condiciones de aprovisionamiento.   | 5%        | UD5 | X |  | X | 80% Examen/ 20% actividad | X |  |  |
| d) Se han recopilado las ofertas de proveedores que cumplan con las condiciones establecidas, para su posterior evaluación.  | 10%       | UD5 | X |  | X | 80% Examen/ 20% actividad | X |  |  |
| e) Se han definido los criterios esenciales en la selección de ofertas de proveedores: económicos, plazo de aprovisionamiento, calidad, condiciones de pago y servicio, entre otros. | 20%       | UD5 | X |  | X | 80% Examen/ 20% actividad | X |  |  |
| f) Se ha establecido un baremo de los criterios de selección en función del peso específico que, sobre el total, representa cada una de las variables consideradas.                  | 20%       | UD5 | X |  | X | 80% Examen/ 20% actividad | X |  |  |
| g) Se han comparado las ofertas de varios proveedores de acuerdo con los parámetros de precio, calidad y servicio.   | 20%       | UD5 | X |  | X | 80% Examen/ 20% actividad | X |  |  |
| h) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de proveedores.  | 10%       | UD5 | X |  | X | 80% Examen/ 20% actividad | X |  |  |
| <b>CONTRIBUCIÓN DEL RA 2 AL TOTAL DEL MÓDULO</b>   | <b>5%</b> |     |   |  |   |                           |   |  |  |



| RA3. Planifica la gestión de las relaciones con los proveedores, aplicando técnicas de negociación y comunicación  |          |         |                              |         |                     |                           |           |    |    |
|--|----------|---------|------------------------------|---------|---------------------|---------------------------|-----------|----|----|
| CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE 3   | PESO (%) | UD (Nº) | ¿CENTRO EDUCATIVO O EMPRESA? |         | ACTIVIDAD EVALUABLE | INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN | TRIMESTRE |    |    |
|  |          |         | CENTRO EDUCATIVO             | EMPRESA |                     |                           | 1º        | 2º | 3º |
| a) Se han relacionado las técnicas más utilizadas en la comunicación con proveedores.  | 10%      | UD5     | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad | X         |    |    |
| b) Se han detectado las ventajas, los costes y los requerimientos técnicos y comerciales de implantación de un sistema de intercambio electrónico de datos, en la gestión del aprovisionamiento. | 10%      | UD5     | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad | X         |    |    |
| c) Se han identificado los distintos tipos de documentos utilizados para el intercambio de información con proveedores.  | 30%      | UD5     | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad | X         |    |    |
| d) Se han elaborado escritos de forma clara y concisa de las solicitudes de información a los proveedores.   | 10%      | UD5     | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad | X         |    |    |
| e) Se han preparado previamente las conversaciones personales o telefónicas con los proveedores.   | 10%      | UD5     | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad | X         |    |    |
| f) Se han explicado las diferentes etapas en un proceso de negociación de condiciones de aprovisionamiento.  | 10%      | UD5     | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad | X         |    |    |
| g) Se han descrito las técnicas de negociación más utilizadas en la compra, venta y aprovisionamiento.   | 10%      | UD5     | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad | X         |    |    |





|   |     |     |   |  |   |                           |   |  |  |
|---|-----|-----|---|--|---|---------------------------|---|--|--|
| h) Se ha elaborado un informe que recoja los acuerdos de la negociación, mediante el uso de los programas informáticos adecuados. | 10% | UD5 | X |  | X | 80% Examen/ 20% actividad | X |  |  |
| <b>CONTRIBUCIÓN DEL RA 3 AL TOTAL DEL MÓDULO</b>  |     | 5%  |   |  |   |                           |   |  |  |

**RA4. Programa el seguimiento documental y los controles del proceso de aprovisionamiento, aplicando los mecanismos previstos en el programa y utilizando aplicaciones informáticas.**

| CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE 4  | PESO (%) | UD (Nº) | ¿CENTRO EDUCATIVO O EMPRESA? |         | ACTIVIDAD EVALUABLE "ALTERNATIVA" (SOLO SI ES UN CE PREVISTO DE VER EN LA EMPRESA) | INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN |      | TRIMESTRE |    |    |
|---|----------|---------|------------------------------|---------|--|---------------------------|------|-----------|----|----|
|   |          |         | CENTRO EDUCATIVO             | EMPRESA |  |                           |      | 1º        | 2º | 3º |
| a) Se han determinado los flujos de información, relacionando los departamentos de una empresa y los demás agentes logísticos que intervienen en la actividad de aprovisionamiento. | 10%      | UD6     | X                            |         |  | Rúbrica                   | A.E. |           | X  |    |
| b) Se han enlazado las informaciones de aprovisionamiento, logística y facturación con otras áreas de información de la empresa, como contabilidad y tesorería.                     | 10%      | UD6     | X                            |         |  | Rúbrica                   | A.E. |           | X  |    |
| c) Se han definido los aspectos que deben figurar en los documentos internos de registro y control del proceso de aprovisionamiento.  | 10%      | UD4     | X                            |         |  | Rúbrica                   | A.E. |           | X  |    |



|   |            |         |   |  |  |         |      |  |   |  |
|---|------------|---------|---|--|--|---------|------|--|---|--|
| d) Se ha secuenciado el proceso de control que deben seguir los pedidos realizados a un proveedor en el momento de recepción en el almacén.   | 10%        | UD4 Y 6 | X |  |  | Rúbrica | A.E. |  | X |  |
| e) Se han definido los indicadores de calidad y eficacia operativa en la gestión de proveedores.  | 10%        | UD4 Y 6 | X |  |  | Rúbrica | A.E. |  | X |  |
| f) Se han detectado las incidencias más frecuentes del proceso de aprovisionamiento.  | 10%        | UD6     | X |  |  | Rúbrica | A.E. |  | X |  |
| g) Se han establecido las posibles medidas que se deben adoptar ante las anomalías en la recepción de un pedido.  | 20%        | UD4 Y 6 | X |  |  | Rúbrica | A.E. |  | X |  |
| h) Se han elaborado informes de evaluación de proveedores de manera clara y estructurada.   | 10%        | UD4     | X |  |  | Rúbrica | A.E. |  | X |  |
| i) Se ha elaborado la documentación relativa al control, registro e intercambio de información con proveedores, siguiendo los procedimientos de calidad y utilizando aplicaciones informáticas. | 10%        | UD6     | X |  |  | Rúbrica | A.E. |  | X |  |
| <b>CONTRIBUCIÓN DEL RA 4 AL TOTAL DEL MÓDULO</b>  | <b>35%</b> |         |   |  |  |         |      |  |   |  |
| <b>RA5. Define las fases y operaciones que deben realizarse dentro de la cadena logística, asegurándose la trazabilidad y calidad en el seguimiento de la mercancía.</b>                        |            |         |   |  |  |         |      |  |   |  |



| CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE 5  | PESO (%) | UD (Nº)     | ¿CENTRO EDUCATIVO O EMPRESA? |         | ACTIVIDAD EVALUABLE | INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN | TRIMESTRE |    |    |
|---|----------|-------------|------------------------------|---------|---------------------|---------------------------|-----------|----|----|
|   |          |             | CENTRO EDUCATIVO             | EMPRESA |                     |                           | 1º        | 2º | 3º |
| a) Se han descrito las características básicas de la cadena logística, identificando las actividades, fases y agentes que participan y las relaciones entre ellos.  | 10%      | UD7         | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad |           | X  |    |
| b) Se han interpretado los diagramas de flujos físicos de mercancías, de información y económicos en las distintas fases de la cadena logística.  | 10%      | UD7 Y 9     | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad |           | X  |    |
| c) Se han descrito los costes logísticos directos e indirectos, fijos y variables, considerando todos los elementos de una operación logística y las responsabilidades imputables a cada uno de los agentes de la cadena logística. | 20%      | UD8         | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad |           | X  |    |
| d) Se han valorado las distintas alternativas en los diferentes modelos o estrategias de distribución de mercancías.  | 20%      | UD 7, 8 Y 9 | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad |           | X  |    |
| e) Se han establecido las operaciones sujetas a la logística inversa y se ha determinado el tratamiento que se debe dar a las mercancías retornadas, para mejorar la eficiencia de la cadena logística.                             | 10%      | UD9         | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad |           | X  |    |
| f) Se ha asegurado la satisfacción del cliente resolviendo imprevistos, incidencias y reclamaciones en la cadena logística.   | 10%      | UD7 Y 9     | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad |           | X  |    |
| g) Se han realizado las operaciones anteriores mediante una aplicación informática de gestión de proveedores.   | 10%      | UD9         | X                            |         | X                   | 80% Examen/ 20% actividad |           | X  |    |
| h) Se ha valorado la responsabilidad corporativa en la gestión de residuos, desperdicios, devoluciones caducadas y embalajes, entre otros   | 10%      | UD 9        |                              |         |                     |                           |           |    |    |



|   |     |      |
|---|-----|------|
| CONTRIBUCIÓN DEL RA 5 AL TOTAL DEL MÓDULO | 20% |      |
| TOTAL                                     |     | 100% |



## 6. Competencias profesionales, personales y sociales

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

| COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES  | OBJETIVOS GENERALES  | RA        |
|--|--|-----------|
| f) Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas   | h) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.  | RA1       |
| k) Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y.   | m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.  | RA2. RA 3 |
| k) Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y<br>l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución. | m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.<br><br>n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas | RA 4      |
| l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.<br>p) Participar en las actividades de la empresa con  | n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o   | RA5       |



|                                   |   |  |
|-----------------------------------|---|--|
| respeto y actitudes de tolerancia | institucional para desempeñar las actividades relacionadas. |  |
|-----------------------------------|---|--|

## 7. Distribución temporal de contenidos

Según el título que desarrolla el ciclo, al módulo de Comunicación y atención al cliente le corresponden 105 horas dentro de las 2.000 horas del Ciclo, impartándose en el primer curso, desde septiembre hasta mayo. El periodo de recuperación será en junio. El módulo se desarrolla en 5 horas semanales, de las 30 horas de jornada lectiva establecidas para el Ciclo Formativo. Tenemos que tener en cuenta que debido a imprevistos: como fiestas, huelgas, salidas, se pueden perder entre un 5% y un 8% de las horas establecidas. De todas formas, la temporalización estará en función de la capacidad de aprendizaje y comprensión del alumnado del ciclo.

En el siguiente cuadro aparece la distribución de horas junto a las unidades didácticas:

| <b>BLOQUE / U.D.</b>  | <b>Nº horas</b> |
|---|-----------------|
| <b>1ª Evaluación: 16/09/2024 a 20/12/2024</b><br>1.- Logística y aprovisionamiento<br>2.- Gestión de compras<br>3.- Gestión de stocks<br>5.- Selección de proveedores                                 | <b>67H.</b>     |
| <b>2ª Evaluación: 08/01/2025 a 11/04/2025</b><br>4.- El almacén<br>6.- Gestión documental en operaciones de logística<br>7.- Organización Logística<br>8.- Costes logísticos<br>9.- Logística Inversa | <b>38.H</b>     |
| <b>TOTAL 105H</b>   |                 |

El desarrollo de los contenidos en el aula va a permitir alcanzar cada uno de los objetivos anteriormente mencionados. Los diseñados por la presente programación tienen en cuenta los contenidos mínimos marcados por ley que van a ser:

- ✓ Elaboración del plan de aprovisionamiento: Relaciones de las distintas funciones de la empresa con el aprovisionamiento. Objetivos de la función de aprovisionamiento. Variables que influyen en el cálculo de las necesidades de aprovisionamiento. Gestión



- de stocks. Métodos y Sistemas de gestión de stocks. Tamaño óptimo de pedidos. Costes que intervienen en el cálculo del mismo. El punto de pedido y lote de pedido que optimiza el stock en el almacén. Determinación del stock de seguridad. La ruptura de stock y su coste. Los costes de demanda insatisfecha. Sistemas informáticos de gestión de stocks.
- ✓ Procesos de selección de proveedores: Identificación de fuentes de suministro y búsqueda de los proveedores potenciales on-line y off-line. Petición de ofertas y pliego de condiciones de aprovisionamiento. Criterios de selección/evaluación de proveedores. Económicos, de calidad, plazo aprovisionamiento, de servicio, entre otros. Registro y valoración de proveedores. Análisis comparativo de ofertas de proveedores. Aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de proveedores.
  - ✓ Planificación de la gestión de la relación con proveedores: Las relaciones con proveedores. Documentos utilizados para el intercambio de información con proveedores. Etapas del proceso de negociación con proveedores. Estrategias y actitudes. Técnicas más utilizadas. Elaboración de informe final. Estrategia ante situaciones especiales. Monopolio, proveedores exclusivos y otras. Aplicaciones informáticas de comunicación e información con proveedores.
  - ✓ Programación del seguimiento y control de las variables del aprovisionamiento: El proceso de aprovisionamiento. Relaciones con otros departamentos de la empresa. Documentación y diagrama de flujo del proceso de aprovisionamiento. Ratios de control y gestión de proveedores. Indicadores de calidad y eficacia operativa en la gestión de proveedores. Incidencias y medidas ante anomalías en la recepción de pedidos. Informes de evaluación de proveedores. Aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de proveedores. Normativa vigente sobre envase, embalaje y etiquetado de productos y/o mercancías.
  - ✓ Fases y operaciones de la cadena logística: La función logística en la empresa. Definición, gestión y características básicas de la cadena logística. Sistema informático de trazabilidad y gestión de la cadena logística. Calidad total, «just in time», QR, entre otros.
  - ✓ Los costes logísticos. Costes directos e indirectos, fijos y variables. Control de costes en la cadena logística. Logística inversa. Tratamiento de devoluciones. Costes afectos a las devoluciones. Elementos del servicio al cliente. Optimización del coste y del servicio. Responsabilidad social corporativa en la logística y el almacenaje.

Y esto lo encontramos desarrollado en el transcurso de esta programación, quizás no el orden establecido, pero si en el orden que consideramos más correcto para la adquisición de las competencias profesionales.

#### 8. Elementos transversales (forma en que se incorporan los contenidos de carácter transversal al currículo).

La programación presenta contenidos y actividades que promueven la práctica real y efectiva de la igualdad, la adquisición de hábitos de vida saludable y deportiva y la capacitación para decidir entre las opciones que favorezcan un adecuado bienestar físico, mental y social para sí y para los demás. Asimismo, la programación incluye aspectos de educación para el consumo,



de salud laboral, de respeto a la interculturalidad, a la diversidad, al medio ambiente y para la utilización responsable del tiempo libre y del ocio.

## 9. Metodología

El desarrollo del módulo debe fundamentarse en el enfoque metodológico de "aprender haciendo" a través del diseño de actividades que capaciten al alumno para hacer frente a las situaciones que se le presenten en su futuro mundo laboral, y a trabajar en equipo.

Se va a seguir una metodología activa y participativa, que facilite la interacción, fomente la responsabilidad sobre el aprendizaje, favorezca la modificación o adquisición de nuevas actitudes, posibilite el desarrollo de habilidades y potencie la evaluación como un proceso de retroalimentación continua.

Los principios metodológicos que se van a utilizar:

1. Partir del nivel de desarrollo del alumno, se van a tener en cuenta sus conocimientos previos y capacidades.
2. Procurar transmitir la utilidad de los contenidos que estamos trabajando, asegurando un aprendizaje funcional, que pueda ser aplicado en circunstancias reales de la vida cotidiana.
3. Promover el desarrollo de la capacidad de "aprender por sí mismos", ya que, en la Formación Profesional, la rapidez de los cambios tecnológicos y productivos, da lugar a frecuentes readaptaciones, por lo que nuestros alumnos, han de adquirir los mecanismos necesarios para aprender de forma autónoma, ahora y en el futuro.
4. Impulsar la participación activa del alumno, para que no sean meros receptores de mensajes, sino el protagonista de su propio proceso de aprendizaje.
5. Establecer un enfoque globalizador, estableciendo el mayor número posible de relaciones entre los conocimientos múltiples y variados que tiene el alumno y los nuevos que va a aprender, para que el aprendizaje de los contenidos, no se realice de forma arbitraria.

## 10. Propuesta de actividades y tareas de enseñanza y aprendizaje (selección y secuenciación) (opcional)

El proceso de enseñanza-aprendizaje se ha programado, basándose en el diseño de una serie de actividades de aprendizaje que pretenden propiciar el proceso de autoaprendizaje del alumnado, para que éste desarrolle capacidades de comprensión y análisis, de relación y de búsqueda y manejo de la información. Se pretende con ello, que los alumnos sean capaces de utilizar herramientas de consulta y aprendizaje necesarias, más que memorizar todos los pasos para llevar a cabo un supuesto práctico concreto.





Intentan, además, conectar el aula con el mundo real, las empresas, profesionales y organismos administrativos que conforman el entorno profesional y de trabajo del técnico que se quiere formar. Se parte de las ideas previas del alumnado, para lo cual se diseñan actividades de introducción en las que se motiva inicialmente al alumno: (Tormenta de ideas, estudio de casos, comentarios por parte de los alumnos/as de sus experiencias teóricas o profesionales sobre el tema.

A continuación se desarrollan los contenidos de la unidad de trabajo, para lo cual se combinarán estrategias didácticas fundamentales como son la exposición (papel activo del profesor) y la indagación (papel activo del alumno), para incentivar la participación del alumnado en el desarrollo y la exposición de la unidad, utilizando técnicas como son simulación de situaciones reales, exposición de trabajos grupales, debates.....; propiciando la comunicación basada en el diálogo y el intercambio entre los alumnos y de éstos con el profesor, y estimulando el análisis crítico, todo ello condicionado por las características del alumnado e incluso por el propio carácter mostrado en nuestra labor docente.

Se realizarán actividades de desarrollo y aplicación (orientadas a la construcción de aprendizajes significativos de los contenidos que estructuran la unidad de trabajo que se plantean como un proceso gradual, desarrollado y continuado en el tiempo con lo cual se consiguen aprendizajes significativos)

Se realizarán actividades de consolidación que servirán para afianzar los aprendizajes adquiridos y para contrastar las nuevas ideas con las ideas previas del alumnado.

Se realizarán actividades de refuerzo orientadas a atender a aquellos alumnos que no han realizado de forma satisfactoria las actividades propuestas y actividades de ampliación que permitirán construir nuevos conocimientos a los alumnos que han realizado de forma satisfactoria las actividades propuestas. Cada unidad de trabajo tendrá sus actividades de refuerzo y ampliación previstas, para que todos los alumnos/as alcancen los objetivos establecidos.

Actividades de evaluación: Se realizarán pruebas escritas de contenido teórico-práctico para cada Resultado de aprendizaje.

La principal actividad del profesor/a en el desarrollo de las actividades será la de orientación y ayuda personal al alumno/a para que aprendan a trabajar solos, de acuerdo con su propio ritmo. Otras tareas a desempeñar por el profesor/a serían: aclarar dudas, coordinar los trabajos de los grupos, moderar las intervenciones en los debates, observar al alumno/a, etc.

## 11. Materiales y recursos didácticos



#### Recursos impresos:

- ✓ Materiales como textos breves, esquemas, aportaciones de modelos contratos, folletos, cuadrantes para la resolución de ejercicios... útiles para permitir la aplicación de contenidos estudiados en acciones concretas.
- ✓ Apuntes de clase: El desarrollo de las unidades didácticas se instrumentaliza a través de apuntes propios elaborados por el docente.
- ✓ Abundando en estos materiales adicionales, se destaca en la programación el dossier de prensa, aportado tanto por el profesor como por los alumnos durante todo el curso sobre asuntos relacionados con el ámbito financiero, para su posterior análisis y el desarrollo de actividades de simulación de la realidad con lo teórico, aunque el mero hecho de recopilarlas ya se tendrá en cuenta y le servirá para adaptarse al lenguaje empresarial y financiero.
- ✓ Bibliografía de aula y de departamento: Como recurso material, anteriormente señalado, se destaca la elaboración de una correcta bibliografía de aula y de departamento que permita a los alumnos más avanzados consolidar los contenidos expuestos y, por otro lado, a los alumnos con retrasos en la consecución de los objetivos, como medida de refuerzo. Por ello, la bibliografía de aula quedará conformado por:
  - Libro de texto: Comunicación empresarial y atención al cliente, Editorial McGraw Hill.
  - Otros manuales recomendados: Comunicación empresarial y atención al cliente, Editorial Mac Millán

Material informático: Las aulas del ciclo están informatizadas y con acceso a internet. Este medio no siempre se tendrá que aprovechar, sino que se empleará según se requiera para el desarrollo de los contenidos.

- ✓ Estructura Google: Se fomentará el uso de las herramientas del entorno Google para la comunicación y valoración del módulo, entre ello
  - Gmail: El correo electrónico es una herramienta fundamental para la comunicación con el alumno. Se formará un grupo de correo con los alumnos, en la medida de lo posible, cuentas Gmail que permitan una mejor conexión.
  - Drive: El almacenamiento de Google es un instrumento muy útil para poder compartir documentos, archivos u hojas de cálculos, que incluso permiten la modificación por parte de cualquiera en cualquier momento.
  - YouTube: La posibilidad de compartir vídeos, pero también de crearlos y llegar a un público potencialmente interesado es de un atractivo incalculable para el alumnado.



- Blogger: Existe una amplia comunidad blogger de materias relacionadas con la educación y la administración de empresas siempre útil como complemento.
  - Google Classroom: Se trata de una aplicación específicamente educativa que permite la creación de grupos, compartir archivos, desarrollar actividades, proposición de pruebas escritas, etc.
  - Google Calendar: Para la proposición de fechas de exámenes, trabajos, notificaciones, actividades, evaluaciones, entregas de notas, etc.
- 
- ✓ Páginas web: La primera parte del curso (por su mayor contenido teórico), se presta a ser usado, ya que se convierte en imprescindible ante la necesidad de consultar fuentes, bases de datos, información de organismos públicos y privados, permitiendo la conexión teórica-práctica.
  - ✓ Redes sociales: Seguimiento de cuentas de Twitter, Facebook o YouTube relacionadas con la materia, para una mayor conexión con el alumno,
  - ✓ Por último, hay que hablar de las plataformas que la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía pone a disposición de profesores, alumnos y padres y madres para un mejor proceso educativo:
    - Plataforma SÉNECA: Gestión administrativa del profesorado encargado de organizar la evaluación, asistencia y control de los alumnos en el aula.
    - Plataforma PASEN: Canal de comunicación con alumnos y padres.
    - Plataforma Moodle: Se trata de una aplicación específicamente educativa que permite la creación de grupos, compartir archivos, desarrollar actividades, proposición de pruebas escritas, etc.

Material audiovisual: Se tiene acceso a un salón de actos y audiovisuales. Individualmente se tiene acceso a retroproyectores, cañón láser, reproductor de diapositivas. Este recurso no se debe convertir en una simple visualización de los mismos, sino que debe ir precedida de una introducción y finalizada con unas conclusiones. Posteriormente se analiza en las actividades. La televisión también puede jugar un papel fundamental en el complemento al estudio.

Recursos espaciales: Estructuración del lugar físico donde tendrán lugar las actividades de enseñanza. En concreto consta de aula específica, de usos múltiples y biblioteca., junto con otros recursos materiales, relacionado con lo anterior, se requiere de mobiliario, pizarras, rotuladores, carpetas...



Actividades extraescolares: Se propone la participación directa del alumno en las actividades relacionadas en el anexo adjunto a la programación.

## 12. Los procedimientos, instrumentos y criterios de calificación

### 12.1. Procedimientos e instrumentos de evaluación.

Los incluidos en el apartado 5 referido al mapa de relaciones de elementos curriculares

#### 12.1.1. Procedimientos e instrumentos de la dimensión "evaluación continua".

La evaluación se realiza teniendo en cuenta los RA y los CE, así como las competencias y objetivos generales del Ciclo Formativo asociados al módulo y establecidos en la normativa.

Es una evaluación continua. Para aplicar la evaluación continua se requiere la asistencia regular a clase del alumno/a y su participación en las actividades programadas.

Las ausencias del alumno/a, con carácter general, tendrán como consecuencia la imposibilidad de evaluar con determinados CE a dicho alumno/a en el proceso de evaluación continua, cuando dichas ausencias coincidan con la aplicación de actividades de evaluación relacionadas con determinados CE que no vuelvan a ser evaluados durante el curso.

En estos casos los alumnos/as tendrán derecho a ser evaluados aplicando dichos CE en el periodo de recuperación/mejora de la calificación:

- En 1º en el periodo de recuperación/mejora entre la 3ª evaluación parcial y la final.
- En 2º en el periodo de recuperación/mejora entre la 2ª evaluación parcial y la final.

En todo momento, se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de evaluación para poder aplicar correctamente los CE asociados a cada RA. Se diseñan diversos instrumentos y el peso de la calificación se reparte, sin que se de relevancia excesiva a unos sobre otros, para favorecer la evaluación continua.

Dentro del marco legal de la ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía se evaluará cada uno de los siguientes resultados de aprendizaje desarrollados en Orden EFD/659/2024.

Como se ha mencionado anteriormente, la evaluación va a ser variada, y para ello se emplearán los siguientes Instrumentos de evaluación:

- La observación: Empleada en todo momento, evaluando con ello principalmente los procedimientos y las actitudes, a través de un registro y lista de control.
- Revisión de tareas: Control de las actividades, casos y trabajos que se han previsto anteriormente. Se hará, por tanto, puntualmente, a través del registro anteriormente mencionado.
- Cuestionarios: Imprescindible al inicio del curso y de cada unidad para comprobar el nivel de partida del alumnado. También es conveniente como actividad de refuerzo y autoevaluación.



- Pruebas escritas: Pueden consistir también en preguntas en clase o ejercicios propuestos durante la sesión. Mide sobremanera los conceptos y procedimientos asimilados durante el proceso.

Con todo ello se pretende desarrollar un amplio abanico de instrumentos de evaluación que facilite la información precisa y necesaria para cada momento para realizar así juicios de valor acertados sobre el aprendizaje realizado por los alumnos y sobre el proceso de enseñanza que se les proporciona. Además, esta variedad de instrumentos de evaluación quiere dar respuesta a la variedad de contenidos que el aprendizaje implica.

#### 12.1.2. Procedimientos e instrumentos de la Dimensión "pruebas programadas".

| Procedimientos de evaluación    | Instrumentos de evaluación  |
|---------------------------------|---|
| Exámenes                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escritos y orales</li> <li>▪ Cuestionarios</li> </ul>  |
| Pruebas prácticas y observación | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La puntualidad.</li> <li>▪ Cuidado de las instalaciones</li> <li>▪ Las actividades que se realicen en el aula.</li> <li>▪ Secuenciación de los procesos.</li> <li>▪ Actitud en el aula.</li> <li>▪ Iniciativa en la toma de decisiones.</li> </ul> |
| Presentación de trabajos        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabajos monográficos de investigación</li> <li>▪ Trabajos de carácter interdisciplinar</li> <li>▪ Lectura de libros</li> <li>▪ Visionado de programas televisivos</li> </ul>  |
| Solución de problemas           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recursos empleados</li> <li>▪ Rapidez de reacción</li> <li>▪ Trabajo en equipo</li> </ul>  |

#### 12.2. Criterios de calificación.

##### 12.2.1. Criterios de calificación final (Por Resultados de Aprendizajes o por trimestres)

Tal como afirma la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, los alumnos disponen de cuatro convocatorias en el régimen presencial. El alumnado dispondrá de una convocatoria por curso escolar.

La calificación del Módulo se expresará mediante nota numérica, que, siguiendo la Orden de 29 de septiembre de 2010, sobre evaluación en los Ciclos Formativos de Formación Profesional



Específica, se expresará entre el uno y el diez sin decimales, considerándose positivas las superiores e iguales a cinco

Se calificará de manera positiva con nota numérica igual o superior a 5, siempre que haya superado todos los Resultados de aprendizaje impartidos hasta la fecha de la evaluación, y en esa nota se hará una media aritmética ponderada de cada uno de los Resultados de Aprendizaje impartidos, habiendo calculado la nota de cada RA según los pesos expresados en el apartado 5 de la presente programación.

|  |          |   |
|--|----------|---|
|  |          | Media aritmética (1er trimestre 33'3%, 2º trimestre 33'3 y 3er trimestre 33'3%) |
|  |          | Media ponderada (1er trimestre __%, 2º trimestre __% y 3er trimestre __%)       |
|  | <b>X</b> | Media ponderada de los Resultados de Aprendizaje desarrollados durante el curso |

### 12.2.2. Criterios de calificación por resultados de aprendizajes o trimestres

Para aprobar las evaluaciones se deberá superar a través de los distintos instrumentos de evaluación los resultados de aprendizajes y criterios de evaluación asociados a las unidades didácticas evaluadas en la evaluación correspondiente.

La calificación del alumnado para cada resultado de aprendizaje se obtendrá a partir de la media ponderada de las calificaciones obtenidas a partir de los diferentes instrumentos de evaluación indicados y en función del % asignado en el apartado 5 de la programación.

Teniendo en cuenta la importancia de cada uno de los resultados de aprendizaje para alcanzar las competencias y objetivos generales del ciclo formativo, se prevén los siguientes.

| PONDERACIÓN DE LOS RA     |                     |             |
|---------------------------|---------------------|-------------|
| Resultados de Aprendizaje | Unidades Didácticas | PESO        |
| RA1                       | UD 1, UD2, UD3      | 35%         |
| RA2                       | UD5                 | 5%          |
| RA3                       | UD5                 | 5%          |
| RA4                       | UD4 Y 6             | 35%         |
| RA 5                      | UD7, 8, 9           | 20%         |
| <b>TOTAL</b>              |                     | <b>100%</b> |

Si la nota de algún RA es negativa en el momento de la evaluación, se expresará en la calificación el entero menor a 5 más cercano a la media aritmética de todos los Resultados de



Aprendizaje impartidos, de esta manera se expresa que para superar el módulo han de superarse todos y cada uno de los resultados de aprendizajes especificados en la Orden.

Cuando un alumno no se presenta a una prueba considerada como evaluable para el RA por un motivo justificado mediante documento, se le remitirá a una prueba trimestral, que se realizará al final de cada trimestre.

En cuanto a las pruebas escritas, para su corrección será indispensable que aparezcan nombres y apellidos, que se respeten márgenes y que la letra sea clara y legible.

En caso de que se compruebe la copia o intento de copia por parte del alumnado, el alumno deberá asistir a la evaluación final en el periodo de recuperación para ser evaluado de los RA y/o CE que se pretendían evaluar.

Con respecto a actividades, trabajos y prácticas no se admitirán aquellos que estén copiados directamente de Internet, de cualquier otra fuente bibliográfica o de otro alumno.

Las actividades complementarias son obligatorias, para la evaluación de dichas actividades se realizará una memoria referida a dicha actividad.

En el caso de que un instrumento de evaluación asociado a uno o varios CE no pudiera ser realizado el peso de la nota se repartirá de forma equitativa entre cada uno de los otros instrumentos del RA o de la Unidad de Trabajo.

#### 12.2.3. Criterios de calificación de los procesos de recuperación trimestrales (opcional)

#### 12.2.4. Enseñanzas de FP. Programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA).

Este periodo que está regulado en la normativa vigente será dedicado prioritariamente a la adquisición de aprendizajes no adquiridos por parte del alumnado con evaluación negativa. Para ello se planteará un plan de recuperación individualizado, adaptado a cada alumno. Como habrán de superarse tanto resultados de aprendizaje conceptuales como desarrollos prácticos, se plantearán actividades de síntesis de las desarrolladas durante todo el curso con el fin de garantizar que el alumnado que no ha superado todos los Resultados de Aprendizaje pueda hacerlo ahora y el poco tiempo disponible en este periodo no sea un inconveniente. Se priorizarán entonces estas actividades de síntesis. Plan de trabajo.

#### 12.2.5. Enseñanzas de FP. Programa de Mejora de las competencias (PMC)

En lo que se refiere a los alumnos que deseen mejorar sus competencias y/o calificación final, desde el departamento se le facilitará una serie de ejercicios complementarios que deberá entregar en tiempo y forma para poder mejorar las competencias adquiridas.



|  |
|--|
| <b>13. Medidas de atención a la diversidad</b>   |
| <b>13.1. La forma de atención a la diversidad del alumnado.</b>  |
| <p>Se entiende por alumno con necesidad específica de apoyo educativo a aquél que requiera apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos de conducta. Se solicita al departamento de Orientación Educativa un informe individualizado de aquellas adaptaciones de acceso necesarias para cada alumno que presente alguna necesidad. El Departamento de Orientación envía un listado en el que aparecen un alumno que presenta alta capacidad. Se proporcionarán las herramientas que precisen de acceso al curriculum. Se procurará que se sienten en primera fila y prestar atención individualizada a cada uno de ellos.</p> <p>Además, se dispone de las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Situarlo en el sitio adecuado en clase, a fin de captar mejor su atención.</li><li>✓ Explicación adaptada de las pruebas.</li><li>✓ Adecuación de la cantidad de actividades.</li><li>✓ Estrategias de motivación y refuerzo positivo.</li><li>✓ Utilización recursos TIC's</li><li>✓ Tipo de examen distinto.</li><li>✓ Reducir el número de preguntas.</li><li>✓ Dar más tiempo para la realización.</li><li>✓ Explicar adecuadamente el examen</li><li>✓ Actividades de refuerzo y ampliación, tanto individuales como grupales, con la idea de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades.</li></ul> |
| <b>13.2. Proceso de recuperación trimestral durante el curso. (Sólo en caso de haber rellenado el punto 12.2.3.)</b>   |
|  |
| <b>13.3. Enseñanzas de FP. Programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA).</b>  |
| Lo contemplado en el 12.2.4 de esta programación   |
| <b>13.4. Enseñanzas de FP. Programa de Mejora de las competencias (PMC)</b>  |
| Lo contemplado en el 12.2.5 de esta programación   |
| <b>14. Vías de comunicación para el desarrollo de la actividad lectiva presencial ordinaria y/o de recuperación.</b>   |
| La vía prescriptiva de comunicación con el alumnado y sus familias y, en su caso, para el desarrollo de la actividad lectiva ordinaria presencial, la constituye la aplicación Séneca,   |





concretamente el cuaderno del profesor/a; junto con el correo electrónico. Pudiéndose adoptar vías metodológicas prioritarias y/o complementarias y alternativas para el citado desarrollo lectivo que se detallan a continuación.

**14.1. Vías metodológicas prioritarias y/o complementarias de desarrollo de la actividad lectiva y/o de recuperación no presencial (marcar las que se van a utilizar, una o varias).**

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Plataforma “Moodle Centros” de la Consejería de Educación y Deportes. (prioritaria)   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Plataforma Moodle de nuestro Centro (alojada en servidor de contenidos) de la Consejería de Educación.                              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Correo electrónico de Centro dominio “unilabma” y vinculado a la plataforma G. Suite para Educación.                                |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Aplicaciones vinculadas a la plataforma G. Suite del Centro, con correo “unilabma”, tales como: “Classroom”, Drive, Meet, etc.En el |
| <input checked="" type="checkbox"/> | A través del teléfono móvil del alumno y/o familiar (con comunicación previa y autorización parental)                               |
|                                     | Otras (especificar):  |

**14.2. Vía alternativa de desarrollo de la actividad lectiva y/o de recuperación no presencial para el alumnado que no pueda disponer de medios informáticos para el desarrollo de las sesiones telemáticas y/o por presentar n.e.e. (marcar si se van a utilizar).**

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Envío al domicilio del alumno/a de actividades de enseñanza y aprendizaje en papel a través de la oficina virtual de Correos, mediante archivo “pdf” enviado a la Secretaría del centro para su gestión postal. |
|                          | Otras (especificar):  |

**15. Evaluación Docente**

Es la evaluación que realiza el alumnado a la práctica docente. Se utiliza para tomar conciencia del trabajo y la evaluación realizados y desarrollar las capacidades y habilidades que permitan regular su propio proceso de aprendizaje y autorregulación. Se realizará una encuesta de evaluación del profesorado de forma anónima por los alumnos del módulo para poder realizar las mejoras oportunas y tener un feedback.

Se observará:

**Por el índice de éxito de los alumnos y alumnas en su proceso de evaluación**

Siempre que, por su parte, se den condiciones de asistencia, interés y trabajo, acordes con el proceso de enseñanza-aprendizaje. En caso de fracaso mayoritario, se retomará el o los temas donde se haya producido, para subsanar las posibles deficiencias.

**Por la valoración del alumnado.**

Se pedirá al alumnado, considerando su madurez, que realice una evaluación de esta práctica docente, al final de cada curso, a través de un cuestionario confeccionado por el departamento.

En este cuestionario, anónimo, el alumnado valorará:

- Información recibida sobre criterios de evaluación y calificación
- Metodología y recursos de las exposiciones teóricas
- Metodología y recursos de las actividades prácticas
- Interés y organización de las actividades complementarias



- Diseño y eficacia de las actividades de recuperación
- Transmisión de actitudes y valores para la inserción laboral
- Valoración general de las expectativas conseguidas o no
- Propuestas de mejora

**Por el grado de aceptación del alumnado en las empresas del entorno.**

Se pedirá a las empresas que valoren aspectos tales como:

- Integración en el sistema productivo y de relaciones laborales
- Adaptación a cambios organizativos y de control
- Competencia profesional (conocimientos, procedimientos, habilidades, ritmo de trabajo...)
- Actitudes (responsabilidad e iniciativa, seguimiento de normas, trabajo en equipo, autocrítica...)
- Elementos que se sugiere se incorporen al aprendizaje (parámetros de control, métodos, técnicas...)
- Grado de satisfacción general

|   |   |
|---|---|
|   | A través de la Plataforma “Moodle Centros” de la Consejería de Educación y Deportes (se recomienda).                  |
|   | A través de la aplicación MEET vinculadas a la plataforma G. Suite del Centro, con correo “unilabma” (se recomienda). |
| x | A través del teléfono móvil del alumno y/o familiar (con comunicación previa y autorización parental)                 |
| X | Otras (especificar): CLASSROOM  |



**I.E.S. Núm. 1 “Universidad  
Laboral” Málaga**



**Junta de Andalucía**  
Consejería de Educación y Deporte

