



Adenda a la Programación Didáctica del curso 2019/20

Departamento: ADMINISTRATIVO

Ciclo Formativo: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Programación del módulo: 1_AF_ComunicaciónAtenciónCliente

Marco normativo.

La presente adenda a la programación didáctica del curso 2019/2020 tiene como marco normativo de referencia la legislación educativa vigente y el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el vigente estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19; junto con las disposiciones normativas de la Consejería de Educación y Deportes de Andalucía y los acuerdos del ETCP adoptados, desde el inicio de la suspensión de la actividad lectiva presencial que se detallan a continuación:

- la **Instrucción de 13 de marzo de 2020**, de la Viceconsejería de Educación y Deporte, relativa a la suspensión de la actividad docente presencial en todo el sistema educativo andaluz,
- la **Instrucción de 27 de marzo de 2020** de la Secretaría General de Educación y Formación Profesional sobre el desarrollo y el seguimiento, mediante sistema de teletrabajo, de los módulos de Formación en Centros de Trabajo, de las prácticas externas y de la Formación Profesional Dual durante el período excepcional provocado por el coronavirus COVID-19.
- la **Circular de 2 de abril de 2020** de la D. G. de Ordenación y Evaluación Educativa relativa a los procesos de enseñanza-aprendizaje y de evaluación en los centros docentes andaluces ,
- la **Circular de 3 de abril de 2020** de la Dirección General de Formación Profesional, sobre determinados aspectos de la evaluación, a fin de garantizar la continuidad formativa del alumnado tras la suspensión de la actividad docente presencial establecida en la orden de 13 de marzo de 2020 de la Consejería de Salud y Familias.
- la **Instrucción de 23 de abril de 2020**, de la Viceconsejería de Educación y Deporte, relativa a las medidas educativas a adoptar en el tercer trimestre del curso 2019/2020,
- la **Resolución de 24 de abril de 2020**, de la Secretaría General de Educación y Formación Profesional por la que se adoptan medidas excepcionales referidas a la flexibilización de determinados aspectos de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo y de las enseñanzas de régimen especial,
- **Acuerdos del ETCP** adoptados en las sesiones conjuntas con el Equipo Directivo, tanto ordinarias, como extraordinarias, celebradas desde la suspensión de la actividad lectiva presencial.

Vigencia.

De acuerdo con la Instrucción de 23 de abril de 2020, la presente adenda tendrá vigencia durante el tercer trimestre del curso escolar 2019/2020, incluso de producirse la reanudación de la actividad educativa presencial, si así pudiera determinarse en el marco de las directrices de las autoridades sanitarias.



1. Adecuación en los elementos curriculares programados inicialmente: objetivos, contenidos, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación (CE). Agrupados y referenciados en Unidades Didácticas (temas), en su caso. (únicamente deben contemplarse los recogidos en la orden autonómica que regula el título correspondiente).
1.1. Unidades Didácticas o parte de Unidades inicialmente programadas que se desarrollaran en el tercer trimestre (o en su caso, listado de RA completos o criterios de evaluación).
– Unidad didáctica 6: Comunicación y Atención al Cliente. – Unidad didáctica 7: Gestión de conflictos y Reclamaciones. – Unidad didáctica 8: Servicio Posventa y Fidelización de los Clientes.
1.2. Unidades Didácticas de Repaso, en su caso, según instrucción tercera, apartado 2.c (incluidas en la P.D. y vistas en la 1ª y/o 2ª Evaluación) que se desarrollarán durante el tercer trimestre (o en su caso, listado de RA completos o criterios de evaluación).
– – –
1.3. Unidades Didácticas inicialmente programadas que no se desarrollarán y que se proponen para su inclusión en la P.D. del nivel educativo superior, para desarrollar durante el curso 2020/21 (o en su caso, listado de RA completos o criterios de evaluación).
– – –
1.4. Medidas concretas de atención a la diversidad del alumnado que se contemplan. Especialmente las referentes: a) al alumnado con brecha digital, según instrucción tercera, apartado 2.b (de las Instrucciones de 23 de abril); b) al alumnado con n.e.e., según lo prescrito en el apartado 3.b) de la circular de 2 de abril 20202.
No hay alumnado que necesite medidas de atención a la diversidad, ni con brecha digital.
2. Vías de comunicación y metodológicas “on line” para el desarrollo de la actividad lectiva y/o de recuperación no presencial, de aplicación durante el 3er trimestre.
La vía prescriptiva de comunicación con el alumnado y sus familias y, en su caso, para el desarrollo de la actividad lectiva no 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.



2.1. 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).	
	Plataforma “Moodle Centros” de la Consejería de Educación y Deportes.
	Plataforma Moodle de nuestro Centro (alojada en servidor de contenidos) de la Consejería de Educación.
	Correo electrónico de Centro dominio “unilabma” y vinculado a la plataforma G. Suite para Educación.
x	Aplicaciones vinculadas a la plataforma G. Suite del Centro, con correo “unilabma”, tales como: “Classroom”, Drive, Meet, etc.
x	A través del teléfono móvil del alumno y/o familiar (con comunicación previa y autorización parental)
x	Otras (especificar): Correo electrónico
2.2. 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).	
	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):
3. Utilización de videoconferencias para el desarrollo de la actividad lectiva.	
Durante el desarrollo de la actividad lectiva y/o de recuperación no presencial, de aplicación durante el 3er trimestre (en el caso de no utilizarlo, rellenar “0” sesiones).	
– El número de sesiones lectivas semanales de videoconferencias programadas serán: 0 sesiones – Desarrollándose:	
	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).
	A través del teléfono móvil del alumno y/o familiar (con comunicación previa y autorización parental)
	Otras (especificar):
4. Proceso extraordinario opcional de recuperación del periodo presencial del curso.	
Proceso extraordinario de recuperación previsto en la programación didáctica del módulo aprobada para el curso 2019-20, o que, a la vista de la situación de excepcionalidad, según acuerdo del Departamento, quede contemplada ahora (ver tabla anexa).	
4.1. Propuesta de recuperación. Descripción “esquemática” de la propuesta de recuperación y sus instrumentos de evaluación, incluida vía de comunicación, plazos y condiciones de entrega, y ámbito de ésta (2ª Evaluación, 1ª Evaluación, 1ª y 2ª Evaluación). Siendo prescriptivo la comunicación al alumnado y a las familias, a través de la aplicación Séneca y/o correo	



electrónico.				
		Propuesta de Actividades	Peso: 20%	Fecha:23/06/2020
		Prueba global	Peso: 80%	Fecha:23/06/2020
Concreción de las actividades: – Realización de cuestionarios, test de repaso. – Realización de trabajos, resúmenes, mapas conceptuales, presentaciones La prueba global, consistirá en una valoración de los trabajos realizados de las U.D Todas las actividades deberán ser presentadas antes del 23 de Junio de 2.020 y servirán para la 1 y 2 Evaluación, se comunicará al alumnado través de la Plataforma Google Classroom y por el correo electrónico.				
4.2. Repercusión en la calificación, según su ámbito: 1ª Evaluación, 2ª Evaluación o 1ª y 2ª Evaluación (calificación final base).				
La repercusión de este apartado se ajustará a: a) los criterios recogidos en la programación aprobada para el presente curso; b) en su defecto, una vez superado el proceso, la calificación de éste proceso será la media aritmética entre la calificación obtenida en la evaluación o ámbito objeto de recuperación y la obtenida en el proceso de recuperación, garantizándose, en todo caso, la calificación mínima de cinco. En caso de no superar el proceso, la calificación será la obtenida en aplicación del cálculo descrito anteriormente (media aritmética), siempre que no sea inferior a la obtenida en la evaluación objeto de recuperación.				
4.3. Medidas concretas de atención a la diversidad del alumnado que se contemplan referentes a la propuesta de actividades de recuperación. Especialmente las referidas: a) al alumnado con brecha digital, según instrucción tercera, apartado 2.b (de las Instrucciones de 23 de abril); b) al alumnado con n.e.e., según lo prescrito en el apartado 3.b) de la circular de 2 de abril 20202.				
– – –				
5. Programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA) establecido para cada enseñanza (ver tabla anexa).				
5.1. Propuesta de recuperación. Descripción “esquemática” de la propuesta de actividades de recuperación, incluida vía de comunicación, plazos y condiciones de entrega, y ámbito de ésta (1ª y 2ª Evaluación). Siendo prescriptivo la comunicación al alumnado y a las familias, a través				



de la aplicación Séneca y/o correo electrónico.				
		Propuesta de Actividades	Peso: 50%	Fecha: 23/06/2020
		Prueba global	Peso: 50%	Fecha: 23/06/2020
Concreción de las actividades: - Realización de cuestionarios, test de repaso. - Realización de trabajos, resúmenes, mapas conceptuales, presentaciones La prueba global, consistirá en una valoración de los trabajos, (anteriormente mencionados) realizados con las U.D. El periodo de recuperación va del 1 de junio al 23 de junio. Las 8 unidades didácticas se repasarán a razón de 3 unidades didácticas las dos primeras semanas y dos unidades didácticas la última semana. <i>Considero la realización de cuestionarios, test de actividades, como un instrumento de evaluación con un peso del 20% de la nota final y para el segundo instrumento se valora: trabajos, resúmenes, presentaciones, mapas conceptuales, con un peso del 80%.</i> La temporalización, quedará de la siguiente manera: - Las unidades didácticas 1,2 y 3. Del 1 al 7 de junio. - Las unidades didácticas 4,5 y 6. Del 8 al 14 de junio. - Las unidades didácticas 7 y 8. Del 15 al 21 de junio El nº de sesiones es de 5 horas a la semana, se atenderá al alumnado, por Plataforma Google Classroom, por Correo Electrónico, Teléfono.				
5.2. Criterios de calificación de la propuesta y su repercusión en la calificación, según su ámbito: 1ª y 2ª Evaluación (calificación final base).				
La repercusión de este apartado se ajustará a: a) los criterios recogidos en la programación aprobada para el presente curso; b) en su defecto, una vez superado el proceso, la calificación de éste proceso será la media aritmética entre la calificación obtenida en la evaluación o ámbito objeto de recuperación y la obtenida en el proceso de recuperación, garantizándose, en todo caso, la calificación mínima de cinco. En caso de no superar el proceso, la calificación será la obtenida en aplicación del cálculo descrito anteriormente (media aritmética), siempre que no sea inferior a la obtenida en la evaluación objeto de recuperación.				
5.3. Medidas concretas de atención a la diversidad del alumnado que se contemplan referentes a la propuesta de actividades de recuperación. Especialmente las referidas: a) al alumnado con brecha digital, según instrucción tercera, apartado 2.b (de las Instrucciones de 23 de abril); b) al alumnado con n.e.e., según lo prescrito en el apartado 3.b) de la circular de 2 de abril 20202.				



-				
-				
-				
6. Programa de Mejora de las competencias (PMC) establecido para cada enseñanza (ver tabla anexa).				
6.1. Propuesta de mejora.				
Descripción “esquemática” de la propuesta de mejora y sus instrumentos de evaluación, incluida vía de comunicación, plazos y condiciones de entrega, siendo prescriptivo la comunicación al alumnado y a las familias, a través de la aplicación Séneca y/o correo electrónico.				
	x	Propuesta de Actividades	Peso: 20%	Fecha: 23/06/2020
	x	Prueba global	Peso: 80%	Fecha: 23/06/2020
6.2. Criterios de calificación de la propuesta y su repercusión en la calificación.				
La repercusión de este apartado se ajustará a: a) los criterios recogidos en la programación aprobada para el presente curso; b) en su defecto, la calificación de éste proceso de mejora nunca podrá ir detrimento del alumnado.				
6.3. Medidas concretas de atención a la diversidad del alumnado que se contemplan referentes a la propuesta de actividades de mejora de las competencias. Especialmente las referidas: a) al alumnado con brecha digital, según instrucción tercera, apartado 2.b (de las Instrucciones de 23 de abril); b) al alumnado con n.e.e., según lo prescrito en el apartado 3.b) de la circular de 2 de abril 20202.				
-				
-				
-				
7. Procedimientos e instrumentos de evaluación que se aplicaran en el tercer trimestre (al menos dos, uno al menos por dimensión) incluyendo el peso.				
7.1. Dimensión de evaluación Continua. Conjunto de procedimientos e instrumentos de evaluación continua (propuestas de actividades formativas, participación regular, etc.). Observación: el peso en la calificación del conjunto de instrumentos de esta dimensión no debe ser inferior al 50% , según acuerdo del ETCP de 24/04/2020.				
-Actividades: Cuestionarios, Test de repaso...50%				



7.2. **Dimensión Pruebas Finales.** Pruebas objetivas (orales o escritas), cuestionarios, proyectos, trabajos, portafolios, tareas finales de carácter global, etc. **Observación:** puede contemplar la realización de pruebas presenciales, en el caso de la vuelta a la actividad presencial durante el mes de junio compatibles con las recomendaciones sanitarias, junto con su alternativa, en caso contrario.

- Trabajos, Resúmenes, Presentaciones, Mapas conceptuales.... 50%

8. Criterios de calificación.

De acuerdo con lo recogido en las Instrucciones de 23 abril, el alumnado será calificado tomando como referencia el proceso de evaluación continua desarrollado a lo largo del curso.

Para ello, se tendrán en cuenta las calificaciones obtenidas, en su caso, por el alumnado tanto en la primera como en la segunda evaluación y, a partir de ellas, se valorarán las actividades y pruebas realizadas por el alumnado en el tercer trimestre únicamente si tienen valoración positiva.

8.1. Criterios de calificación para la valoración de la 1ª y 2ª Evaluación (calificación final base).

La calificación de la 1ª y 2ª Evaluación o calificación final base, será el resultado de calcular la media aritmética o media ponderada del primer y segundo trimestre, una vez realizada la actualización de las mismas derivadas del proceso de evaluación desarrollado, en su caso (marcar y rellenar según proceda).

X	Media aritmética (1er trimestre 50% y 2º trimestre 50%)
---	---

	Media ponderada (1er trimestre __% y 2º trimestre __%)
--	--

8.2. Criterios de calificación del 3er trimestre (determinar peso entre un 15% y un 25%, según acuerdo del ETCP de 20/04/2020).

Para la determinación de estos criterios de calificación se ha tenido en cuenta lo consignado en las Instrucciones de 23 abril de 2020 que literalmente recogen: *“En lo referente a las actividades evaluables desarrolladas durante el tercer trimestre, tendrán como objetivo la mejora de la calificación del alumnado, sirviendo a su vez como medida de recuperación de los trimestres anteriores. Se debe tener en cuenta que dichas actividades no podrán suponer un perjuicio en la calificación del alumnado. Es decir, las tareas realizadas durante el confinamiento deben suponer un valor añadido”*.

En concreto, para la calificación de las actividades evaluables que se desarrollen durante el tercer trimestre se aplicará el porcentaje del (20)%

8.3. Calificación final del curso (según Instrucciones de 23 abril de 2020 y acuerdo del ETCP de 20/04/2020).

La **calificación final de la materia** será el **resultado de sumar: a) la calificación final base** (actualizada por el proceso de recuperación y de mejora de las competencias); **con b) la calificación obtenida por el alumnado en el tercer trimestre**. Siendo ésta última a su vez, el **resultado obtenido por el alumnado al multiplicar la nota** alcanzada en las actividades de continuidad evaluables desarrolladas durante el **tercer trimestre** (por aplicación de los procedimientos e instrumentos de



evaluación recogidos en el apartado 5 de esta Adenda) **por el porcentaje establecido para esta materia**, en el apartado anterior.





TABLA ANEXA

Organización temporal por Enseñanzas y niveles			
FP Básica y PEFPB	Período de desarrollo de las programaciones didácticas “no presenciales”	FCT/Programas de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA) y de mejora de las competencias (PMC)	
1er Curso	Del 23 de marzo al 27 de mayo Fecha de 3ª Evaluación (1ª Final): 27-28 mayo	Alumnado aprobado	(PMC) Del 1 al 23 de junio
		Alumnado suspenso	(PRANA) Del 1 al 23 de junio
2º Curso	Del 23 de marzo al 21 de abril Fecha de 1ª Final: 21 de abril	Alumnado aprobado	FCT Del 22 de abril al 23 de junio
		Alumnado suspenso	(PRANA) 22 de abril al 23 de junio
CF de FP Grado Medio y Superior	Período de desarrollo de las programaciones didácticas “no presenciales”	FCT /Programas de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA) y de mejora de las competencias (PMC)	
1er Curso	Del 23 de marzo al 27 de mayo Fecha de 3ª Evaluación: 27-28 mayo	Alumnado aprobado	(PMC) Del 1 al 23 de junio
		Alumnado suspenso	(PRANA) Del 1 al 23 de junio
2º Curso Grado Medio	FCT/Programas de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA) y de mejora de las competencias (PMC)		
	Alumnado aprobado	FCT Del 23 de marzo al 23 de junio	
	Alumnado suspenso	(PRANA) Del 23 de marzo al 23 de junio	
2º Curso Grado Superior	FCT/ Proyecto /Programas de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA) y de mejora de las competencias (PMC)		
	Alumnado aprobado	FCT y Proyecto Del 23 de marzo al 23 de junio	
	Alumnado suspenso	(PRANA) Del 23 de marzo al 23 de junio	
2º CF P.R.P. (LOGSE)	FCT/ Proyecto Integrado / Programas de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA) y de mejora de las competencias (PMC)		
	Alumnado aprobado	FCT y Proyecto Integrado Del 14 de abril al 23 de junio	
	Alumnado suspenso	(PRANA) Del 14 de abril al 23 de junio	

