



Profesora: Virginia Raigón Borrego.

Programación didáctica de atención al cliente.

1º P.E.F.P.B en Arreglos y reparación de artículos textiles y de piel.



INDICE

1 INTRODUCCIÓN.

2 MARCO LEGAL.

3 CONTEXTO SOCIOECONÓMICO Y CULTURAL DEL CENTRO.

3.1 Estudios que se imparten en el centro.

3.2 PEFPB. Alumnado al que van dirigidos.

3.3 Fundamentación pedagógica.

3.4 Ubicación del módulo dentro del título.

4 COMPETENCIAS.

4.1 Competencia general del ciclo.

4.2 Competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

4.3 Competencias profesionales, personales y sociales asociadas al módulo

5 OBJETIVOS GENERALES.

6 RELACIÓN DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES INCLUIDAS EN EL TÍTULO.

7 RESULTADOS DE APRENDIZAJE ASOCIADOS AL MÓDULO.

7.1 Relación de las competencias profesionales, personales y sociales, con los resultados de aprendizaje.

8 CONTENIDOS.

8.1 Contenidos transversales.

8.2 Distribución temporal de los contenidos.

9 METODOLOGÍA.

9.1 Aspectos específicos.



9.2 Actividades.

9.3 Agrupamientos.

9.4 Actividades de enseñanza del profesor.

9.5 Actividades a realizar por el alumno.

10. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

11. EVALUACIÓN.

11.1 Criterios de evaluación.

11.2 Procedimientos e instrumentos de evaluación.

11.3 Ponderación para la calificación de los criterios de evaluación.

12. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

13. SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN.

14. BIBLIOGRAFÍA.



1. INTRODUCCIÓN.

Esta programación está referida al módulo Profesional de Materiales y Productos Textiles, que pertenece al Programa Específico de Formación Profesional Básica Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de Piel, de la Familia Profesional Textil, Confección y Piel. Tiene una duración de 2000 horas de formación divididas en 11 módulos profesionales y repartidos en dos cursos.

Esta programación es un instrumento educativo donde se recogen los objetivos, contenidos, metodología y criterios de evaluación que se llevarán a cabo a lo largo de todo el curso.

2. MARCO LEGAL.

Para la elaboración de esta programación se ha tenido en cuenta las siguientes normativas:

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en su artículo 39.6 que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

La Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, constituye el marco normativo autonómico en el que se insertan todas las enseñanzas del sistema educativo de Andalucía, entre ellas la formación profesional, a la que dedica el capítulo V del título II. Igualmente, establece en su artículo 68.4 que la Consejería competente en materia de educación promoverá las medidas oportunas para adecuar la oferta pública de formación profesional a las necesidades del tejido productivo andaluz.

La 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 de la formación profesional 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.

En el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en su disposición final tercera establece que los ciclos formativos de Formación Profesional Básica sustituirán progresivamente a los Programas de Cualificación Profesional Inicial.

El Decreto 135/2016, de 26 de julio, regula, de conformidad con la normativa básica, las enseñanzas de Formación Profesional Básica en la Comunidad Autónoma de Andalucía, estableciendo sus características y el marco que permitirá su regulación específica. Del mismo modo, este Decreto crea, además, programas formativos de Formación Profesional Básica destinados a alumnado y colectivos con necesidades específicas de formación y cualificación.

Orden 8 de noviembre de 2016 por el que se regula las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

Los Programas formativos destinados a colectivos con necesidades educativas especiales se denominarán Programas específicos de Formación Profesional Básica. Tendrán como objeto dar continuidad en el sistema educativo al alumnado con necesidades educativas especiales que, teniendo un nivel de autonomía personal y social que le permita tener expectativas razonables de inserción laboral, no pueda integrarse en un ciclo formativo de Formación Profesional Básica, cuente con un desfase curricular que haga inviable la obtención del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o el título Profesional Básico y pueda alcanzar cualificaciones profesionales asociadas al perfil profesional del título. En todo caso, la incorporación del alumnado a estos Programas, se



determinará expresamente en el consejo orientador.

En este marco nos gustaría situar nuestra intervención educativa.

Desde un punto de vista curricular contamos con el principio de autonomía pedagógica y organizativa de los centros, que favorece un reparto de responsabilidades entre Administración Educativa, centros y docentes. Además nuestro currículo se caracteriza por ser abierto y flexible, adaptándose a las características de los centros y alumnado. Partiendo de estas premisas contamos con diferentes niveles de concreción curricular.

El primer nivel, denominado Currículo Oficial, recoge un conjunto de orientaciones comunes y adaptables y será elaborado por la Administración Educativa.

La Consejería competente en materia de educación establecerá, mediante Orden, los currículos de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica de los títulos que se imparten en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Los ciclos formativos de Formación Profesional Básica incluirán en su currículo la formación para la adquisición de competencias profesionales, personales y sociales y de aprendizaje permanente.

Sin perjuicio del tratamiento transversal de la prevención de riesgos laborales, en cada uno de los títulos de Formación Profesional Básica se contemplará una unidad formativa de Prevención, no evaluable, dependiente, a efectos de ordenación académica, de un módulo profesional asociado a unidades de competencia del segundo año.

En segundo lugar, contamos con el Proyecto de Centro, el cual incluye el Proyecto Curricular para cada una de las enseñanzas impartidas en el centro y en el que se concreta lo establecido en el Currículo Oficial, en función de las características del centro y partiendo de las finalidades educativas.

Tomando como referencia lo establecido en dicho Proyecto Curricular, cada Departamento Didáctico elabora sus Programaciones Didácticas, las cuáles se integran cada curso escolar en el Plan Anual de Centro y serán evaluadas a través de la Memoria Final de



curso. No podemos olvidar que incluyen el conjunto de Unidades Didácticas. Además, para atender a la diversidad, partiendo de las programaciones elaboradas por el profesorado contamos con las adaptaciones curriculares, consideradas por algunos autores como otro nivel de concreción curricular.

3.CONTEXTO SOCIOECONÓMICO Y CULTURAL DEL CENTRO

El I.E.S. Universidad Laboral de Málaga se encuentra a 4 Km. del casco urbano de Málaga, en el paraje conocido como "Hacienda Cabello", en el sector de Teatinos-Puerto de la Torre, en el Camino de Antequera. Muy cerca se encuentra la estación depuradora de aguas de Málaga y el colegio "Los Olivos", de los padres agustinos. El centro es un conjunto arquitectónico diseñado por el arquitecto Fernando Moreno Barberá. Construida entre 1972 y 1973 principalmente en hormigón y adscrita a los principios del Movimiento Moderno, es una de las edificaciones en este estilo más representativas de la ciudad. El conjunto fue concebido como un complejo autosuficiente de carácter educativo y residencial (internado).

Está formada por ocho edificios para residencias con capacidad para 432 plazas, cinco pabellones de clases, un edificio central de carácter administrativo que incluye los departamentos y despachos, Salón de Actos, Auditorio, Laboratorios, Biblioteca, Talleres, Edificio cocina-comedor, Cafetería, Enfermería y edificios auxiliares.

Instalaciones deportivas: Piscina olímpica, campo de fútbol con pistas de atletismo, pista polideportiva.

3.1.- Estudios que se imparten en el centro.

En este centro además de este PEFPB de Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de Piel se imparten los siguientes Ciclos Formativos:

C.F.G.M Jardinería y Floristería.

C.F.G.M Cocina y Gastronomía

C.F.G.M. Gestión Administrativa.

C.F.G.M. Laboratorio.



C.F.G.S Laboratorio de Análisis y Control
C.F.G.S. Administración y Finanzas.
C.F.G.S. Mediación Comunicativa.
C.F.G.S. Prevención de Riesgos Profesionales.
C.F.G.S. Química Ambiental.
C.F.G.S. Gestión y Organización de los Recursos Naturales y Paisajísticos..
C.F.G.S. Fabricación de Productos Farmacéuticos, Biotecnológicos y Afines.
C.F.G.S. Paisajismo y Medio Rural.

Además, se imparten las enseñanzas de : ESO, Bachillerato de Ciencias, Humanidades y Ciencias Sociales, Artes Plásticas, Diseño e Imagen, además de los Programas de Formación Profesional Básica Cocina y Restauración, Agrojardinería y Composiciones florales y los P.E.F.P.B. de Agrojardinería y Composiciones Florales, Cocina y Restauración.

Los programas que se desarrollan en el centro son:

- Plan de Lectura y Biblioteca.
- Escuela Espacio de Paz.
- Plan de Igualdad entre Hombres y Mujeres.
- Programa Aldea en su modalidad B: líneas Proyecto Semilla, Recapacicla y Ecohuerto.

3.2.- PEFPB. Alumnado al que van dirigidos.

Los Programas Específicos de Formación Profesional Básica están dirigidos exclusivamente a alumnado con dictamen de escolarización B:

- Tengan un nivel de autonomía personal y social que les permite acceder a un puesto de trabajo.
- No puedan integrarse en un ciclo de Formación Profesional Básica ordinario.
- Cuentan con un desfase curricular que hace inviable la obtención del Título Profesional Básico o el Título de Graduado en ESO.

Puedan alcanzar competencias profesionales asociadas a un perfil profesional



En el presente curso escolar se encuentran matriculados en el 2ºPEFPB en Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y Piel un total de 6 alumnos/as.

Tres de ellas repiten curso y los tres restantes proceden de 1ºPEFPB

Todos estos alumnos/as tienen Necesidades Educativas Especiales y distintos grados de discapacidad, tanto intelectual como física.

Tres alumnas presentan una discapacidad intelectual leve.

Una alumna con síndrome de down.

Una alumna presenta una discapacidad intelectual de tipo moderado, presentando además una discapacidad motora.

Un alumno presenta una discapacidad intelectual de tipo moderado

3.3. Fundamentación pedagógica

Los Programas formativos destinados a colectivos con necesidades educativas especiales se denominan Programas Específicos de Formación Profesional Básica. Tienen como objeto dar continuidad en el sistema educativo al alumnado que teniendo un nivel de autonomía personal y social que le permita tener expectativas razonables de inserción laboral, no pueda integrarse en un ciclo formativo de Formación Profesional Básica, cuente con un desfase curricular que haga inviable la obtención del título de ESO, o el título Profesional Básico pueda alcanzar cualificaciones profesionales asociadas al perfil profesional del título. En todo caso, la incorporación del alumnado a estos Programas, se determinará expresamente en el consejo orientador.

El Título de Formación Profesional Básico en Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de Piel, se ha diseñado basándose en la realidad del sector productivo de



Confección y Piel, en las necesidades de formación de los empresarios y trabajadores del sector y en el perfil demandado por las Administraciones Públicas.

La finalidad del mismo es que el alumnado adquiera las capacidades que les permitan integrarse en el mundo laboral, en el marco de su profesión. Son, pues unas enseñanzas terminales, cuyo objetivo principal no es preparar a los alumnos para continuar con el proceso educativo, si bien, no excluyen esta posibilidad.

3.4 Ubicación del módulo dentro del título:

1. Denominación: Título Profesional Básico en Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de Piel.
2. Nivel: Programa Específico de Formación Profesional Básica.
3. Duración: 2000 horas.
4. Familia Profesional: Textil, Confección y Piel.
5. Referente europeo: CINE-3.5.3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)

3. COMPETENCIAS.

4.1.- Competencia General del Ciclo.

La competencia general del título consiste en realizar operaciones de arreglo, adaptación y mantenimiento de prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de decoración y de piel, además de la reparación de calzado y marroquinería, así como la realización de actividades complementarias de guarnicionería y, en su caso, de duplicado de llaves, en comercios de proximidad o en instalaciones industriales, consiguiendo



productos en condiciones estética y acabado, operando con la calidad indicada requerida, observando las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental correspondientes y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

4.2.- Competencias profesionales, personales y sociales del Ciclo.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título, vienen recogidas en el **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, aprobándose catorce títulos profesionales básicos, y donde se fijan sus currículos básicos.

4.3.-Competencias Profesionales, Personales y Sociales Asociadas al Módulo.

Las asociadas a este módulo son las que se relacionan a continuación:

a) Poner a punto el puesto de trabajo, herramientas y maquinaria para llevar a cabo las operaciones de realización de arreglos en artículos textiles, así como de reparación de calzado y marroquinería, realizando el mantenimiento de primer nivel.

b) Seleccionar y acopiar materiales y productos textiles y de piel para realizar arreglos de prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de decoración, así como para la reparación de calzado y, en su caso, la creación de pequeños artículos de guarnicionería y marroquinería, de acuerdo con las etiquetas de composición y conservación.

c) Arreglar y adaptar prendas de vestir, artículos de hogar y complementos de decoración, aplicando las técnicas específicas de confección textil, asegurando el acabado requerido.

d) Cortar piezas textiles para la confección de complementos de decoración, realizando las operaciones previas de marcado a partir de las medidas obtenidas directamente del modelo o mediante la utilización de plantillas.

e) Reparar calzado y marroquinería realizando las operaciones de desmontado,



evaluando las posibilidades de reparación y ensamblando mediante cosido a mano o a máquina sus piezas y accesorios de acuerdo a criterios de resistencia, economía y funcionalidad.

f) Realizar operaciones complementarias a la reparación de calzado y marroquinería, tales como la elaboración de objetos de guarnicionería y, en su caso, el duplicado de llaves y mandos.

g) Realizar presupuestos y elaborar facturas, detallando cantidades y conceptos de acuerdo con las características y dimensiones de los productos requeridos, cumpliendo los requisitos legales.

h) Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

i) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.

j) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

k) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.

l) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.

m) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.

n) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o



profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.

ñ) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

o) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

p) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

q) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

r) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

s) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

t) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

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

v) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.



5.- OBJETIVOS GENERALES

Los objetivos generales asociados a este módulo son los siguientes:

a) Identificar las principales fases de los procesos de arreglo y reparación de artículos textiles y de piel, determinando la secuencia de operaciones para disponer el puesto de trabajo y poner a punto máquinas y herramientas.

b) Interpretar documentación técnica relacionada con la conservación de artículos textiles y de piel, identificando las instrucciones y normas para seleccionar y acopiar los materiales y productos para su arreglo o reparación.

c) Aplicar técnicas básicas de cosido a mano y a máquina de piezas textiles, manejando con destreza y seguridad los equipos y herramientas para realizar las operaciones de arreglo y adaptación de prendas de vestir y artículos de hogar.

d) Elaborar listas de despiece de los elementos necesarios para la confección de artículos textiles de decoración determinando su forma y dimensiones, elaborando plantillas y secuenciando las operaciones para marcar y cortar las piezas textiles.

e) Aplicar técnicas de desmontaje, pegado y ensamblaje de artículos en piel, manejando con destreza y seguridad los equipos y herramientas para realizar las operaciones de reparación de calzado y marroquinería.

f) Determinar los materiales y recursos necesarios de acuerdo con las especificaciones del procedimiento establecido y con los requerimientos de posibles clientes, manejando con destreza y seguridad los equipos y herramientas para realizar las operaciones complementarias a la reparación de calzado y marroquinería.

g) Calcular las cantidades de materiales, mano de obra y otros recursos necesarios para la elaboración de los trabajos, seleccionando la información relevante de acuerdo con los procedimientos establecidos para la realización de presupuestos y facturas.

h) Describir los procedimientos de encargo, realización y entrega de los trabajos relacionados con los procesos de arreglo, reparación y confección básica de artículos textiles y de piel, reconociendo las responsabilidades implicadas en la atención de clientes



para comunicar quejas y reclamaciones.

i) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.

j) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.

k) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.

l) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

m) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.

n) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

ñ) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.



o) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

p) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

q) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

r) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

s) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

t) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

u) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

v) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

w) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

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



5. RELACIÓN DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA DEL CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES INCLUIDAS EN EL TÍTULO

Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

Cualificaciones profesionales completas:

a) TCP139_1: Reparación de calzado y marroquinería (Real Decreto

1087/2005, de 16 de septiembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0438_1: Realizar el aprovisionamiento y atender al cliente para la reparación del calzado.

UC0439_1: Realizar la reparación en artículos de marroquinería.

UC0440_1: Realizar la reparación del calzado.

Cualificaciones profesionales incompletas:

a) TCP387_1: Arreglos y adaptaciones de prendas y artículos en textil y piel

(Real Decreto 329/2008, de 29 de febrero):

UC1226_1: Realizar arreglos en prendas de vestir y ropa de hogar.

UC1227_1: Realizar adaptaciones y personalizar prendas de vestir.

b) TCP064_1 Cortinaje y complementos de decoración (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0177_1: Seleccionar materiales y productos para procesos de confección.

UC0179_1: Realizar el corte, preparación, ensamblaje y acabado de cojines, fundas y accesorios.

c) COM412_1 Actividades auxiliares de comercio (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):



UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

7. RESULTADOS DE APRENDIZAJE ASOCIADOS AL MÓDULO.

1. Prepara equipos y herramientas para la reparación de calzado, relacionando las variables seleccionadas con las características del producto que hay que reparar.
2. Retira piezas del calzado para su sustitución, relacionando el material extraído con su aplicación.
3. Ensambla piezas, justificando la técnica de ensamblado seleccionada en función del tipo de material.
4. Realiza operaciones de forrado y tintado de calzado, relacionando el tipo de tejido o tinte con las características del calzado.
5. Realiza las operaciones de acabado en la reparación de calzado, relacionando el tipo de tratamiento con las características y aspecto de presentación final.

7.1 Relación entre las competencias profesionales, personales y sociales del módulo con los resultados de aprendizaje

COMPETENCIAS	RA 1	RA 2	RA 3	RA 4
a) Poner a punto el puesto de trabajo, herramientas y maquinaria para llevar a cabo las operaciones de realización de arreglos en artículos textiles, así como de reparación de calzado y marroquinería, realizando el mantenimiento de primer nivel.	x	x	x	x
b) Seleccionar y acopiar materiales y productos textiles y de piel para realizar	x	x	x	x



arreglos de prendas de vestir, ropa de hogar y complementos de decoración, así como para la reparación de calzado y, en su caso, la creación de pequeños artículos de guarnicionería y marroquinería, de acuerdo con las etiquetas de composición y conservación.				
g) Realizar presupuestos y elaborar facturas, detallando cantidades y conceptos de acuerdo con las características y dimensiones de los productos requeridos, cumpliendo los requisitos legales.	x	x	x	x
p) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.	x	x	x	x
q) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.	x	x	x	x



r) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.	x	x	x	x
s) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.	x	X	x	x
t) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.	x	x	x	x
u) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.	x	x	x	x
v) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y	x	x	x	x



cultural.				
-----------	--	--	--	--

8.- CONTENIDOS

UT 1. Atención al cliente.

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales.
- Comunicación no verbal.
- Motivación, frustración y mecanismo de defensa
- Técnicas para hablar en público.

• UT 2. Venta de productos y servicios.

- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- Terminología de la comunicación comercial.
- Técnicas de venta. Publicidad.
- El vendedor profesional: modelo de actuación.
- Relaciones con los clientes.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.

UT 3. Información al cliente.

- Atención personalizada.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Documentación de entrega del servicio o producto.



- Fidelización de clientes.
- Roles objetivos y relación cliente-profesional
- El vendedor profesional. Modelo de actuación. Relación con el cliente
- Objeciones de clientes y tratamiento.
- Necesidades y gustos del cliente. Criterios de satisfacción de los mismos.
- Documentación.

UT 4. Tratamiento de reclamaciones.

- Técnicas utilizadas en la actuación ante las reclamaciones. Legislación.
- Alternativas reparadoras.
- Elementos formales que contextualizan la reclamación.
- Documentos necesarios en una reclamación.
- Técnicas utilizadas en la actuación ante las reclamaciones. Legislación.
- Alternativas reparadoras.
- Elementos formales que contextualizan la reclamación.
- Documentos necesarios en una reclamación.

8.1 Contenidos Transversales.

Los temas transversales deben tener una presencia importante, ya que completarán la formación del alumnado. A continuación se presenta cómo son incorporados y tratados en esta Programación Didáctica. Los contenidos transversales que se van a trabajar a lo largo del curso son:

- Educación ambiental: respeto al medio ambiente como vehículo para la salud. El uso de material potencialmente contaminante, como pegamentos, tintes,



recipientes que deben ser procesados correctamente. Debemos crear inquietudes e interés al respecto, así como estimular el uso racional y adecuado de estos elementos básicos para el desarrollo de su tarea profesional.

- Educación para la salud: desde el ámbito educativo lo consideramos de especial interés. Se intentarán fomentar los hábitos saludables, con lo cual se hará hincapié en la importancia de realizar cualquier tarea conforme a la prevención de riesgos laborales.
- Educación en valores. Es un concepto muy amplio, por lo que podríamos considerar que todas las actividades y actuaciones educativas en nuestro centro educativo se consideran como tales. Se hará especial referencia a actuaciones que fomenten la educación a la solidaridad, realizando trabajos en grupo, o señalando la importancia de la ayuda al compañero o compañera que más lo necesite, también la educación no sexista, mediante actividades, vídeos, talleres etc. en educación para la paz y la convivencia, fomentando una buena relación entre compañeros y compañeras, mediando en posibles conflictos y reforzando los comportamientos positivos. Se potenciará por lo tanto el trabajo cooperativo, se compartirán tareas y responsabilidades, aceptando y respetando las propuestas de los demás.
- La coeducación: Se desarrollarán las actividades en un plano absoluto de igualdad, repartiendo las funciones equitativamente, valorando el esfuerzo de los menos capacitados o preparados, prestando ayuda en las tareas desde una perspectiva solidaria, en función de las necesidades y no del sexo.



8.3.- Distribución Temporal de los Contenidos

CP	OG	RA	UNIDADES DIDÁCTICAS	TRIMESTRE
a,b,p,q,r,s,t,u,v	b,f,k,l,m,n ,q,r,s,t,u,v,w,x	Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	UT.1 Atención al cliente.	1 ^{ER}
a,b,e,p,q,r,s,t,u,v	b,f,k,l,m, n,q,r,s,t,u,v,w,x	2 Comunica al posible cliente sobre los productos y servicios ,justificándolos desde el punto de vista técnico.	UT2 Venta de productos y servicios.	1 ^{ER}
a,b,p,q,r,s,t,u,v	b,l,m,q r,s,t,u,v,w,x	3 Informa al cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	UT3. Información al cliente.	2º



a,b,p,q,r,s,t,u,v		4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	UT4. Tratamiento de reclamaciones.	3º
-------------------	--	--	------------------------------------	----

9. METODOLOGÍA.

Algunos principios didácticos básicos en nuestro sistema educativo parten de las teorías constructivistas, las cuales defienden que el sujeto construye el conocimiento en interacción con el medio físico y social, de tal forma que no solo interpreta la realidad sino que también es capaz de transformarla:

- Conocer las ideas previas de los alumnos/as.
- Partir de las características evolutivas del alumnado (Piaget)
- Fomentar aprendizajes significativos y funcionales (Ausubel)
- El alumnado debe desempeñar un papel activo, considerándose protagonista de los aprendizajes.
- Crear conflictos cognitivos, a través de los procesos de asimilación y acomodación (Piaget)
- El alumnado debe utilizar una memoria comprensiva o semántica en vez de una memoria repetitiva.
- El docente debe actuar como mediador y guía en la construcción de los aprendizajes.
- Los contenidos deben ser potencialmente significativos, de tal manera que exista significatividad lógica (contenidos presentados de forma estructurada y coherente), así como significatividad psicológica (a partir de las características del alumnado).
- Atender a la diversidad del alumnado teniendo en cuenta sus capacidades,



necesidades e intereses.

- Partir del nivel de desarrollo próximo en función del nivel de desarrollo real (lo que un alumno puede hacer por sí solo) y el nivel de desarrollo potencial (lo que un alumno puede hacer con la ayuda de los demás) (Vygotsky).

9.1.- Aspectos específicos.

A la hora de abordar los distintos contenidos que se reflejan en esta Programación Didáctica hay que tener en cuenta que algunos conceptos no son conocidos por el alumnado o han sido olvidados. Por ello se partirá inicialmente de niveles básicos y trataremos de motivar al alumnado al comienzo de cada Unidad de Trabajo y durante el desarrollo de las mismas.

Por otro lado, son fundamentales las ideas previas que tiene el alumnado para conectar los nuevos aprendizajes con los que el alumno/a ya posee.

9.2.- Actividades

Para cada una de las Unidades de trabajo de esta Programación se contemplan una serie de actividades de enseñanza-aprendizaje.

- Actividades de introducción y/o motivación: activan la curiosidad y el interés del alumno/a por el contenido del tema que se va a tratar y garantizan que el aprendizaje sea significativo, tales como interrogantes previos, textos motivadores, preguntas abiertas, conversaciones didácticas, ejercicio práctico colectivo, videos, presentaciones digitales etc.
- Actividades de desarrollo y aprendizaje: muestran la relevancia del contenido o de la tarea para el alumno/a. Observaciones, descripciones, cuestionarios, vocabulario, preguntas orales, debates, pruebas de reconocimiento (V-F).
- Actividades de elaboración y aplicación de los contenidos, resolución de casos prácticos, esquemas, deducciones, exposición, conclusiones, manipulación de objetos, demostraciones, resúmenes, búsqueda de información, listado de organigramas, cumplimentación de documentos, análisis de textos y



documentos, ejercicios de aplicación , proyectos, prácticas grupales etc.

- Actividades de resumen y comprobación: sirven para afianzar y aplicar los aprendizajes asimilados. Visitas a empresas del sector de la confección y de la piel, fichas de trabajo, trabajos monográficos, exposición de trabajos, lectura de libros y revistas, interpretación de textos o gráficos. Glosario de términos usados en la unidad didáctica para definir con sus propias palabras y puestas en común.
- De refuerzo: planteando cuestiones abiertas o diferentes pero en la misma línea.
- De ampliación: investigaciones libres, resolución de problemas.
- De evaluación: cuestiones, preguntas orales , pruebas de reconocimiento etc.

Otras cuestiones a tener en cuenta sería:

- Enfatizar los contenidos procedimentales y actitudinales frente a los conceptuales.
- Potenciar la funcionalidad de las actividades, la contextualización y la generalización.
- Potenciar la individualización a la hora de realizar las actividades de enseñanza-aprendizaje.
- Priorizar objetivos y contenidos orientados a la adquisición de conocimientos curriculares establecidos a partir del análisis de sus competencias.
- Potenciar el desarrollo de una autoestima positiva.
- Enfatizar el desarrollo de la motivación del alumnado por el aprendizaje a través de la propuesta de actividades ajustadas a sus niveles de competencia y el reforzamiento sistemático de los logros.
- Hacer especial hincapié en la acción tutorial con objeto de promover la cohesión grupal y el trabajo cooperativo.
- Reforzar la autonomía durante el trabajo.
- Seleccionar y adaptar los materiales que necesiten.
- Respetar el ritmo de trabajo del alumnado, adjudicándole tareas concretas y cortas.
- Enseñar a través de procesos de descubrimiento.



8.2-Agrupamientos

Se realizarán para el desarrollo de dichas actividades de enseñanza-aprendizaje, diversos modelos de agrupamiento del alumnado. Dichos agrupamientos serán flexibles y van a depender de las actividades a desarrollar. En ocasiones el trabajo que realice el alumnado será de forma individual, en otras ocasiones se formarán pequeños grupos de alumnos y alumnas. Dichos grupos serán heterogéneos y así se aprovecharán y complementarán las distintas habilidades y capacidades de los alumnos/as. Por último el desarrollo de algunas actividades implican que, el modelo de agrupamiento del alumnado sea en forma de gran grupo.

Es muy importante también la organización de espacios para el desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje. Los espacios seleccionados dependerán de la actividad a desarrollar y siempre se intentará obtener un clima acogedor en cada uno de ellos. Los espacios a utilizar serán: aula común, aula de informática y aula-taller.

8.3-Actividades de enseñanza del profesor.

Sería conveniente utilizar las siguientes, dependiendo de la actividad de aprendizaje del alumno a realizar:

- Planteamiento para la introducción-motivación
- Exposición para la asimilación
- Introducción para el debate
- Orientación para ejecución
- Retroalimentación para ejecución
- Supervisión para ejecución
- Asesoramiento para ejecución
- Mostración para la práctica



8.4-Actividades a realizar

- Realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- Realización de ejercicios de transmisión de contenido comercial.
- Actividades de descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan.
- Ejercicios prácticos de atención al cliente.
- Actividades sobre publicidad en los productos.
- Ejercicios de demostración de calidad.
- Ejercicios de comunicación con el cliente.
- Actividades de información al cliente del producto.
- Distintos documentos comerciales.
- Realización de ejercicios para cumplimentar formularios.
- Clasificación de reclamaciones según su procedencia.
- Técnicas de devolución previa reclamación.

8.5.- Actividades complementarias y extraescolares

Las actividades que se han solicitado para el presente curso escolar son las siguientes:

-Realización de un taller de expresión teatral y dramatización conjuntamente con compañeros y compañeras de jardinería y cocina.



Objetivos:

- Fomentar la creatividad
- Fomentar el trabajo grupal e individual
- Fomentar la autoestima.
- Fomentar el compañerismo.

Relación con la programación: Con todos los módulos, ya que contribuye al desarrollo integral del alumnado

Temporalización: Una hora semanal de noviembre a abril.

-Visitas a empresas y talleres del sector textil y piel.

Objetivo: -Conocer tipos de confección en textil y piel.

Relación con la programación: Con todos los módulos.

Temporalización: 2º Trimestre

-Visita al Museo del automóvil y la moda:

Objetivos: -Conocer la historia del automóvil y la moda.

-Conocer la evolución de la moda hasta nuestros días.

-Conocer los distintos materiales que se han ido utilizando en la confección y su evolución.

Relación con la programación: Con todos los módulos.

Temporalización: Segundo trimestre

-Participación en exposiciones de trabajos realizados por el alumnado.

Objetivos: -Dar a conocer el trabajo realizado por el alumnado durante el curso escolar.



-Integrar a nuestro alumnado

Relación con la programación: Fomento de la participación del alumnado en actos donde se puedan socializar y mostrar su trabajo. Satisfacción personal. Poner en práctica los conocimientos adquiridos en todos los módulos y poner en práctica el módulo de atención al cliente.

Temporalización: Primer, segundo y tercer trimestre.

-Visitas conjuntas, talleres y actividades con los compañeros y compañeras de cocina y jardinería

Objetivos: -Compartir e intercambiar experiencias.

Relación con la programación: Transversal. Socialización.

Temporalización: A concretar.

-Realización de una representación teatral.

Objetivos: -Compartir experiencias con otros/as compañeros/as y familias del alumnado.

-Mostrar sus inquietudes.

-Expresar sus emociones.

Relación con la programación: Con todos los módulos. Expresión verbal y corporal. Desarrollo integral del alumnado.

Temporalización: Tercer trimestre.

-Participación en la Muestra de Teatro Escolar organizada por el Ayuntamiento de Málaga.

Objetivos: -Integrar a nuestro alumnado con el alumnado de otros centros educativos.



-Fomentar la autoestima.

-Desarrollar la expresión verbal y corporal.

Relación con la Programación: Con todos los módulos del Programa ya que contribuye al desarrollo integral del alumnado

Temporalización: Tercer Trimestre.

8.6-. Materiales y recursos didácticos.

En este apartado hay que distinguir entre los materiales curriculares y los recursos didácticos. Los materiales curriculares son todos aquellos instrumentos y medios que proporcionan al profesorado pautas y criterios para la toma de decisiones, tanto en la planificación como en la intervención directa en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en su evaluación.

Por recurso didáctico se entiende todo aquel elemento material, persona (recursos humanos) o hecho que facilite el proceso de enseñanza-aprendizaje.

a) Materiales curriculares:

- Explicaciones de la profesora en la pizarra.
- Libros y revistas especializadas de la biblioteca y departamento didáctico.
- Material fotocopiado que se le aporta al alumnado.

b) Recursos didácticos:

- Aula de grupo
- Taller con maquinaria, herramientas y materiales diversos.
- Fichas para el alumnado.
- Aula de informática: ordenadores, pizarra digital y conexión a Internet.
- Biblioteca del aula y centro.



- Pizarra y medios audiovisuales (video, DVD).

C) Recursos personales (profesorado). Además el profesorado que impartimos clases en el programa, disponemos de la ayuda de una profesora de apoyo de la asociación Síndrome Down, tres horas semanales, para dos alumnas síndrome down.

9.- EVALUACIÓN.

Es necesario diferenciar entre los conceptos de evaluación y calificación. La evaluación consiste en recoger información, analizarla y valorarla, comparar las conclusiones de ese análisis con la meta a la que se pretende llegar, y pronunciarse sobre el grado de consecución de esa meta. Calificar es expresar, mediante un código establecido previamente, la conclusión a la que se llega tras ese proceso de evaluación.

De conformidad con el artículo 2 de la Orden 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.

- La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua y se realizará por módulos profesionales.
- La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.
- La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.
- En la evaluación del módulo profesional de formación en centros de trabajo, la persona designada por el centro de trabajo para tutelar el periodo de estancia del alumnado en el mismo, colaborará con el profesor o profesora encargado del seguimiento.



La evaluación del proceso de aprendizaje de los alumnos y alumnas de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica tendrá carácter continuo, formativo e integrador. La evaluación continua implica que estará integrada en el proceso de enseñanza y aprendizaje del alumnado para detectar las dificultades cuando se produzcan, averiguar sus causas y adoptar las medidas necesarias para solventarlas. La evaluación formativa requiere que proporcione información constante para mejorar los procesos y los resultados de la intervención educativa. La evaluación integradora debe evitar que las calificaciones que recibe el alumnado se conviertan en un elemento diferenciador, clasificador y excluyente.

La evaluación de la Formación Profesional Básica en Andalucía se rige por la siguiente normativa:

- Artículo 23 del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero.
- Instrucción novena de las instrucciones de 21 de mayo de 2014 de la SG de Educación y SG de FP.
- Instrucción sexta de las instrucciones de 22 de mayo de la DGFP y EP.
- Apartado II de las instrucciones de 15 de septiembre.

A la hora de planificar el proceso de valoración tendremos que responder a las siguientes preguntas:

1.- ¿Qué evaluar?.-

- Criterios de evaluación propios del módulo profesional.

Los resultados de aprendizaje del Módulo Profesional actúan como objetivos de la etapa. Cada uno de ellos, tiene asociado en el currículum oficial una serie de criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.



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

c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.

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

e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).

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

g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.

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

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

2. Comunica al posible cliente sobre los productos y servicios, justificándolos desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.

b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.

c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.

d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.

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



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

g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.

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

3. Informa al cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación

a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.

b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.

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

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

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

f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente

g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes reconociendo el protocolo de actuación.

Criterios de Evaluación:

a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables,



exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.

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

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

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

e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación

f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo

9.2.-Procedimientos e Instrumentos de Evaluación

Existen múltiples procedimientos para recoger información relevante sobre la evolución del proceso de aprendizaje del alumnado para los que es posible utilizar uno o varios instrumentos de evaluación. La orden de 29 de septiembre de 2010, dice que la evaluación de los aprendizajes del alumnado deberá ser continua. Esto requiere su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas. El hecho de que sea continua da a entender que deben primarse los procedimientos e instrumentos de evaluación continua.

A. Procedimientos

Se utilizará al menos dos procedimientos, uno de utilización continua y otro programada.

En función de ellos se plantean los siguientes:

-De utilización continua (observación y análisis de tareas)

- Observación sistemática



- Rúbrica

-Programados.

- Pruebas escritas.
- Pruebas prácticas
- Realización de trabajos prácticos.
- Informes de prácticas y/o entrevistas.
- Actividades.

B. Procedimientos

Son las técnicas y recursos utilizados para obtener información acerca de todos los factores que intervienen en el proceso formativo con la finalidad de poder llevar a cabo en cada momento la evaluación correspondiente. Conviene poner de manifiesto que la elección de una técnica determinada dependerá de las características de la información que es necesario obtener, en función de los aspectos a evaluar y del momento en que se lleve a cabo.

Los tipos de instrumentos de evaluación están relacionados con los procedimientos citados anteriormente de forma unívoca.

De utilización continua (observación y análisis de tareas)

- Intervenciones en clase
- Autonomía en la realización de prácticas
- Participación en las actividades prácticas
- Debates sobre un determinado tema
- Fichas realizadas
- Registros de observación



Programados.

- Pruebas escritas
- Pruebas prácticas
- Realización de trabajos prácticos.
- Exposiciones que podrán realizar en clase.

En cuanto a las tareas deberán ser entregadas en tiempo y forma. Su retraso puede suponer a aspirar al cincuenta por ciento de la nota de la tarea si esta se realiza en el plazo de una semana. En caso de entregarla más tarde supondría no puntuar.

En el caso de tareas propuestas y realizadas en clase, el alumno o alumna que no asista por el motivo que fuere se encontrará sujeto a lo indicado en el párrafo anterior.

En última instancia, todas las tareas han de ser entregadas, aunque si superan la semana de tiempo, no alcancen calificación.

9.3- Ponderación para la Calificación de los Criterios de Evaluación

A continuación, se detalla en la siguiente tabla la relación entre los criterios de evaluación, procedimientos e instrumentos de evaluación del módulo:

Criterios de Evaluación	Procedimiento de Evaluación	Instrumento de Evaluación	Peso de la nota. (%)
Actividades prácticas	Realización de prácticas	Libro de la profesora.	60%
Actividades teóricas	Pruebas objetivas	Pruebas programadas	20%
	Trabajos	Entrega y/o exposición de trabajo. Entrevista.	20%



La calificación final debe tener en cuenta:

- Nivel de adquisición de los Resultados de Aprendizaje.
- Nivel de adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en el perfil.
- Las posibilidades de inserción laboral y progresión en los estudios.
- Todos los módulos profesionales se calificarán de 1 a 10. Se superarán cuando la calificación sea 5.

Se realizarán exámenes escritos al término de cada unidad de trabajo, y todas las notas acumuladas (cuaderno de clase, actividades, trabajos, actitud en clase etc.) harán media para cada periodo de evaluación.

Para superar la parte teórica del módulo el alumnado deberá obtener una media de puntuación igual o superior a 5 en cada uno de los parciales por separado, obteniéndose la nota final por la media de todas las evaluaciones escritas realizadas. En caso de que tengan superar algún parcial, se guardará la nota sólo hasta la convocatoria ordinaria, es decir, si no superara la asignatura completa en esta convocatoria, para el año siguiente deberá examinarse de nuevo de la asignatura completa.

En cuanto al módulo de FCT, la clasificación será apto o no apto, y no se calificará hasta el final del segundo año. La unidad formativa del primer año se certificará pero no se evalúa.

Por último habrá que tener en cuenta los criterios de promoción que son "indicadores" utilizados para valorar el grado de madurez alcanzado por el alumnado y las posibilidades que tiene de continuar sus estudios con éxito.

Los alumnos/as tendrán derecho a un máximo de dos convocatorias anuales en cada uno de los cuatro años (8 convocatorias). El módulo de FCT sólo tiene dos convocatorias.

La primera convocatoria cuando finalice la impartición del currículo correspondiente. No antes de la semana 31 del curso.



La segunda convocatoria: última semana del período lectivo.

Excepcionalmente, pueden repetir uno de los cursos una segunda vez con el informe favorable del equipo docente (Siempre dentro de los cuatro años que puede permanecer en esta etapa).

Sólo pueden repetir cada uno de los cursos una vez.

El alumnado de Necesidades Educativas Especiales puede disponer de un curso extraordinario de permanencia.

B.- Ámbito del profesorado: se evaluará la adecuación de la Programación y de sus diferentes elementos al proceso que se ha desarrollado y la actitud y grado de implicación del profesor/a en dicho proceso.

2.- ¿Cuándo evaluar?

La evaluación tiene que extenderse a todo el proceso de enseñanza-aprendizaje en sentido temporal. Es decir, debe realizarse de una forma continuada a lo largo de este proceso y no quedar limitada a actuaciones puntuales.

Centrándonos en la evaluación de los alumnos/as debemos considerar tres fases en el desarrollo del proceso de evaluación.

- a. Evaluación inicial: nos va a permitir conocer y valorar la situación de partida de los alumnos/as y empezar desde el principio con una intervención ajustada a las necesidades, intereses y posibilidades de los mismos/as. La evaluación inicial también nos va a permitir valorar el progreso realizado por los alumnos/as, ya que para conocer lo que se ha avanzado es necesario tener en cuenta cual era el nivel de partida.
- b. Evaluación procesual: durante esta fase de la evaluación se analiza el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje a lo largo del mismo y así contaremos con elementos de juicio para comprobar la calidad de los componentes del proceso con respecto al logro de los objetivos que se pretenden para poder



modificar o no aquellos elementos distorsionantes.

- c. Evaluación final: se ocupa de los resultados, una vez concluido el proceso de aprendizaje y consiste en la síntesis de lo conseguido en el período de tiempo previsto para alcanzar los aprendizajes programados, constata cómo se ha realizado todo el proceso y refleja la situación final del mismo (sumativa).

Para cada grupo de alumnos y alumnas dentro del periodo lectivo, se realizarán tres sesiones de evaluación parcial. Además de éstas, se llevará a cabo una sesión de evaluación inicial y una sesión de evaluación final en cada uno de los cursos académicos.

RA	Unidades didácticas	Trimestre	Porcentaje de la nota.
1 Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	UT 1. Atención al cliente	1 ^{ER}	20%
2 Comunica al posible cliente sobre los productos y servicios, justificándolas desde el punto de vista técnico.	UT2. Venta de productos y servicios.	1 ^{ER}	30%
3. Informa al cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas..	UT3. Información al cliente.	2º	30%



4 Atiende reclamaciones de posibles clientes reconociendo el protocolo de actuación.	UT4. Tratamiento de reclamaciones	2º	20%

3.- Mecanismos de recuperación

La recuperación de los exámenes se realizará a final de cada trimestre para el alumnado que no llegue al 5 de nota media, debiendo examinarse de cada uno de los parciales que no tenga aprobados.

Se llevará a cabo un programa de actividades con el objeto de superar por parte del alumnado los contenidos pendientes del módulo, manteniendo charlas con el alumnado e informándoles de sus logros y dificultades, estableciendo estrategias para que corrijan aspectos en los que puedan tener dificultades. Al mismo tiempo se informará a los padres/madres o tutores/as en todo momento de las dificultades detectadas.

Se llevarán a cabo una serie de actividades de refuerzo organizadas y planificadas que serán obligatorias para superar el módulo:

Si un/a alumno/a no aprueba alguna de las evaluaciones parciales, podrá asistir al examen de recuperación. Para la recuperación la profesora propondrá el procedimiento adecuado a cada caso, que dependerá del motivo de la calificación negativa. Las actividades de recuperación podrán ser:

- Prueba escrita u oral teórico-práctica correspondiente a la evaluación no superada.
- Prueba práctica correspondiente a la evaluación no superada.
- Presentación de informes de prácticas si estaban incompletos o deficientes.



El alumnado que no se incorpore a la unidad formativa de Formación en centros de trabajo permanecerá en el centro, cumpliendo el horario establecido y asistiendo a las actividades de recuperación que deberá organizar el equipo educativo. Igualmente, el equipo educativo deberá organizar la atención que reciba el alumnado que habiéndose incorporado a la unidad Formativa de Formación en centros de trabajo, deba recuperar en la segunda convocatoria anual alguno de los restantes módulos profesionales.

13. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En el Real Decreto 127/2014 de 28 de febrero se refiere a la Formación Profesional Básica como una medida para facilitar la permanencia de los alumnos y las alumnas en el sistema educativo y ofrecerles mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional.

En el Artículo 13 del Real Decreto 127/2014 de 28 de febrero se hace referencia a la atención a la diversidad:

Se deberá responder a las necesidades educativas del alumnado y responder al derecho a una educación inclusiva que les permita alcanzar los objetivos y titulación correspondiente según lo establecido en la normativa vigente en materia de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Como ya se ha indicado anteriormente, este PEFPB está constituido por 6 alumnos/as de N.E.E.

Cada uno de ellos presenta unas características muy particulares que hacen que a la hora de desarrollar el proceso de enseñanza – aprendizaje, la atención a cada uno de ellos/as sea prácticamente individualizada.

A la hora de desarrollar la programación con este alumnado hay que tener en cuenta que presentan un ritmo de aprendizaje inferior del alumnado sin N.E.E.

Para los alumnos de este PEFPB se plantean las siguientes medidas: que el alumnado marque su propio ritmo de aprendizaje, programar actividades de refuerzo, exigir



en las tareas realizadas un menor grado de dificultad y seleccionar contenidos acordes a sus características potenciando al máximo los conceptos procedimentales y actitudinales.

En el proceso de evaluación de estos alumnos habrá que tener en cuenta los distintos grados de dificultad de las tareas planteadas, e interpretar los criterios de evaluación en relación con los resultados de aprendizaje que se habían previsto, teniendo en cuenta el punto de partida de cada alumno/a y su ritmo de aprendizaje. En general se valorará más el esfuerzo que la calidad del trabajo realizado.

Además, contamos con el departamento de Orientación de nuestro centro para el asesoramiento necesario durante el proceso de enseñanza – aprendizaje que se va a llevar a cabo.

14. - SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Para un correcto seguimiento y evaluación de la programación se revisarán periódicamente diferentes aspectos, como:

- Adecuación al contexto socioeconómico de alumnos y centro educativo a los resultados de aprendizaje recogidos en la programación. Para ello analizaremos si se están alcanzando los objetivos previstos inicialmente.
- Idoneidad de la temporalización y metodología aplicada a la organización del aula y las actividades programadas. En este caso, los datos recogidos en la evaluación formativa nos permitirá valorar esta circunstancia.
- Idoneidad y utilidad de los criterios de evaluación e instrumentos para guiar el proceso evaluativo y su coherencia con los tipos de aprendizajes realizados. Los resultados alcanzados en la evaluación sumativa nos orientan en este sentido.

Para estudiar estos aspectos también contaremos con la evaluación propuesta a los propios alumnos sobre su proceso de enseñanza-aprendizaje, lo que realizaremos mediante un diálogo que nos permita detectar la impresión del grupo. A estas conclusiones habría que sumarle la realizada por el propio profesor, así como aquellas que se adopten



en las correspondientes secciones de evaluación.

Considerando este documento como abierto y flexible, todas las reflexiones y decisiones que se adopten serán recogidas en la misma, aunque habríamos de esperar a la finalización del curso para que de forma más concluyente se adoptasen las medidas que estimemos necesarias para mejorar la programación del módulo. Para ello, se puedan plantear durante y al final del curso académico, una serie de reflexiones que orienten, en caso necesario, sobre la reformulación del proceso. Algunas de estas reflexiones podrían ser:

¿La distribución de tiempos en las UD son adecuadas en función del tiempo disponible y los objetivos a alcanzar?

¿Las actividades propuestas posibilitan la adquisición de las competencias profesionales previstas, y están contextualizadas al entorno socioproductivo?

¿Los criterios de evaluación son útiles para guiar el proceso de evaluación de dichas actividades y de las competencias profesionales a las que sirven?

Al final del proceso ¿se prevé adquirir la competencia general establecida?

¿Los instrumentos de evaluación son coherentes con los tipos de aprendizaje que se pretende evaluar, y, son los apropiados?

¿Se detectan los obstáculos fundamentales que encuentran los alumnos en la consecución de las diferentes competencias profesionales?



BIBLIOGRAFÍA

-B.O.E

-B.O.J.A

-MF0177_1: Iniciación en Materiales, Productos y Procesos Textiles. Ic editorial.

-Francisco J. González. MF0438_1: materiales y Servicios en Reparación de Calzado y Marroquinería. Ic Editorial.

-Mas Muñoz, María Carmen. (2016). Procesos de Lavado, Planchado y Arreglo de Ropa en Alojamientos. Ediciones Paraninfo, S.A. .

-Vaquero González, Juliana (2014). Planchado y Arreglo de Ropa en Alojamientos. Ideas Propias Editorial S.L.

-Cantón J.C y Neira J.A (2014). La Ropa y su Cuidado. Editex.

-Montero, Hernández, Pilar. (2018) Materiales Textiles y Piel. Editorial Videocinco.

-Lorenzo, María R. (2017) Patronaje Industrial en Textil y Piel. Editorial Videocinco.