IES MIGUEL ROMERO ESTEO – MÁLAGA. DEPARTAMENTO COMERCIO Y MARKETING

Programación del módulo

Atención al cliente internacional

CURSO 2026/2027

Ciclo formativo: **Técnico Superior en Transporte y Logística**
Grupo: **2º**
Nº : **AN4684 (módulo optativo)**
Horas totales: **96 h**
Horas a la semana: **3 h**
Profesor/a: **Ana Mª Cervera Gómez**
Fecha de Entrega: **30 Octubre 2026**
Fecha de revisiones:

Índice de la programación.

1.Competencias.

1.1.Competencia general del título:

1.2.Unidades de competencia asociadas al módulo.

1.3.Competencias profesionales y de empleabilidad

2.Objetivos generales asociados al módulo.

2.1.Relación de los Objetivos Generales del Ciclo con los Resultados de Aprendizaje.

3.Metodología, materiales y recursos didácticos utilizados.

3.1. Descripción de las actividades de enseñanza y aprendizaje.

3.2. Materiales y recursos didácticos utilizados.

3.3 Temporalización

4.Evaluación criterial de las competencias. Actividades, técnicas e instrumentos de evaluación.

4.1. Relación de unidades y resultados de aprendizaje.

RA 1. Analiza las diferencias culturales que influyen en la atención al cliente internacional.

RA 2. Desarrolla habilidades de comunicación verbal y no verbal en la atención al cliente presencial.

RA 3. Aplica estrategias de comunicación telefónica efectiva en la atención al cliente.

RA 4. Implementa buenas prácticas en la atención al cliente mediante canales virtuales.

RA 5. Integra tecnologías de automatización para mejorar la eficiencia en la atención al cliente.

4.2. Ponderación de los resultados de aprendizaje.

4.3. Actividades refuerzo y mejora de las competencias para la mejora de la calificación y superación de los módulos pendientes de evaluación positiva.

4.4. Instrumentos de evaluación destinados al alumnado que haya perdido el derecho a evaluación continua.

5.Incorporación de los contenidos de carácter transversal al currículo.

6.Medidas de atención a la diversidad y alumnado con N.E.A.E.

7.Actividades complementarias y extraescolares relacionadas con este módulo.

8.Autoevaluación.

1.Competencias.

1.1.Competencia general del título:

Real Decreto 1572/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Transporte y Logística y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Artículo 4 del RD. La competencia general de este título consiste en organizar, gestionar y controlar las operaciones del transporte de mercancías y de viajeros en el ámbito nacional e internacional, y en planificar y gestionar las actividades logísticas de una empresa, de acuerdo a la normativa vigente y a los objetivos establecidos por la dirección de la empresa, en el marco de la calidad, seguridad y respeto medioambiental.

1.2.Unidades de competencia asociadas al módulo.

El módulo se corresponde con las siguientes unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales:

- UC1005_3: Colaborar en la optimización de la cadena logística con los criterios establecidos por la organización.
- UC1012_3: Organizar, gestionar y controlar la distribución capilar de mercancías.
- UC1013_3: Organizar, gestionar y controlar las operaciones de transporte de larga distancia.
- UC1006_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente en las relaciones y actividades de logística y transporte internacional.

1.3.Competencias profesionales y de empleabilidad

La formación del módulo Atención al cliente internacional contribuye a alcanzar las competencias profesionales y de empleabilidad del Título de Técnico Superior en Transporte y Logística que se relacionan a continuación:

a) Desarrollar una comunicación efectiva en inglés (u otros idiomas) con clientes internacionales del sector transporte.

b) Aplicar técnicas de atención, fidelización y servicio al cliente en el contexto del transporte de mercancías o viajeros.

c) Gestionar incidencias, reclamaciones y conflictos con clientes de diferentes países y culturas.

d) Utilizar herramientas tecnológicas (CRM, plataformas de atención, chat, correo electrónico, etc.) para la atención al cliente en el ámbito internacional.

e) Adaptarse a requisitos normativos y de calidad aplicables al transporte internacional en las relaciones con clientes.

f) Integrar criterios de seguridad, normativa aduanera, logística y medioambientales en la atención al cliente internacional.

g) Incrementar la empleabilidad del alumnado al fortalecer competencias lingüísticas, interculturales y digitales aplicadas al sector transporte.

2. Objetivos generales asociados al módulo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

a) Analizar las características y necesidades de los clientes internacionales del sector transporte y logística, identificando factores culturales, lingüísticos y de comportamiento.

b) Aplicar técnicas de comunicación presencial, telefónica y digital en inglés y en contextos multiculturales, asegurando eficacia y profesionalidad.

c) Gestionar reclamaciones, conflictos y expectativas de los clientes internacionales, utilizando estrategias de negociación y resolución de problemas.

d) Elaborar comunicaciones escritas interculturales (correo, chat, documentación comercial), adaptando estilo, tono y formalidad al contexto cultural y profesional.

e) Integrar herramientas tecnológicas y de automatización (CRM, chatbots, IA, plataformas digitales) en los procesos de atención al cliente internacional.

f) Valorar la importancia de la atención al cliente como factor clave de competitividad y diferenciación en mercados globalizados, fomentando actitudes de respeto, empatía y profesionalidad.

g) Desarrollar habilidades de trabajo en equipo en contextos multiculturales, coordinando acciones de atención al cliente con distintos departamentos de la empresa.

h) Incorporar criterios de calidad, seguridad, normativa internacional y sostenibilidad en la atención y gestión de clientes, coherentes con los valores del título de Transporte y Logística.

2.1.Relación de los Objetivos Generales del Ciclo con los Resultados de Aprendizaje.

O.G	RA 1	RA 2	RA 3	RA 4	RA 5	Total
a)	✓					1
b)		✓	✓	✓		3
c)			✓		✓	2
d)				✓		1
e)				✓	✓	2
f)	✓	✓			✓	3
g)		✓		✓		2
h)	✓				✓	2
Total	3	3	2	4	4	16

3.Metodología, materiales y recursos didácticos utilizados.

Según el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por la que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional:

1. Las ofertas de formación profesional integran los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que las personas en formación adquieran una visión global, en el marco, dimensión y objetivos de cada Grado, de los procesos productivos propios de la realización o realizaciones profesionales, o de la actividad profesional correspondiente.

2. Las administraciones promoverán y facilitarán que los equipos docentes implicados en cada Grado incorporen metodologías activas que faciliten los aprendizajes, asignando, en los centros sostenidos con fondos públicos o que ejecutan la oferta con financiación pública y en los términos que cada Administración establezca, incentivos dotacionales, humanos o materiales, para el desarrollo de contratos-programa u otras fórmulas similares en los centros del Sistema de Formación Profesional, para dinamizar su conversión como entornos innovadores de aprendizaje.

3. En el caso de trabajar con metodologías activas de aprendizaje, sin diferenciar los módulos profesionales, la programación de la oferta formativa del centro ha de recoger claramente todos los resultados de aprendizaje sujetos a evaluación, posterior calificación y registro en los documentos oficiales de evaluación y propuesta de titulación o certificado.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo optativo contiene la formación necesaria para situar al alumno en el contexto de la atención al cliente internacional en el sector del transporte y la logística, desempeñando las siguientes funciones:

- Atención al cliente internacional en modalidad presencial, telefónica y virtual, en español y en inglés.
- Adaptación del servicio a las diferencias culturales y lingüísticas de clientes, agentes y transportistas extranjeros.
- Gestión de incidencias, quejas y reclamaciones de clientes internacionales.
- Utilización de plataformas digitales y herramientas de automatización (CRM, chatbots, IA) en la atención al cliente.
- Seguimiento post-servicio y medición de la satisfacción y de la calidad del servicio.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican en:

- Los departamentos de atención al cliente, comercial y de tráfico de transitarias, operadores logísticos, navieras, empresas de transporte de mercancías y de viajeros, almacenes y terminales.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Estudios de caso interculturales: análisis de ejemplos reales de conflictos o malentendidos en la atención al cliente internacional, con propuestas de solución.
- Role-play y simulaciones: atención presencial bilingüe (español-inglés), interacciones telefónicas con clientes de diferentes culturas y chats o correos electrónicos simulados con clientes internacionales.
- Debates y dinámicas grupales sobre la importancia de la diversidad cultural y el impacto de la comunicación en la fidelización de clientes.
- Elaboración de guías prácticas de atención al cliente internacional, diseñadas por el alumnado para diferentes contextos (presencial, telefónico, digital).

- Talleres de escritura digital: redacción de correos electrónicos, chats y documentos de atención al cliente adaptados al contexto cultural.

- Uso de herramientas TIC: manejo de CRM, chatbots, traductores profesionales y otras plataformas de atención.

- Evaluación mediante rúbricas y autoevaluación, favoreciendo la reflexión sobre la propia comunicación y actitudes interculturales.

3.1. Descripción de las actividades de enseñanza y aprendizaje.

Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por la que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional:

a) Tendrán carácter globalizador y promover la integración de las competencias y los resultados de aprendizaje incluidos en el programa, en cuyos módulos se desarrollarán específicamente la comprensión lectora y la capacidad de expresión en público. Conforme al aludido carácter integrador, la programación de cada uno de los módulos y la actividad del equipo docente responderán a metodologías activas basadas en proyectos, conducentes a facilitar a cada persona en formación la transición e integración en la vida activa y ciudadana en un contexto de respeto a los distintos ritmos de aprendizaje, el enfoque práctico de la formación y el fomento de las competencias trasversales y para la empleabilidad.

b) Adaptarse, en todo caso, a las necesidades y características de las personas que los cursen, y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente y las competencias profesionales, prestando especial atención, a tal efecto, a las personas que no hayan alcanzado todas las competencias para la empleabilidad y previendo propuestas alternativas que posibiliten la consecución de los resultados de aprendizaje.

La metodología a seguir debe responder a los siguientes principios:

1. Partir del nivel de desarrollo del alumnado y asegurar la construcción de aprendizajes significativos.
2. Reconocer la individualización del aprendizaje.
3. Fomentar el trabajo cooperativo frente al competitivo.
4. Propiciar la actividad y la participación.
5. Promover el aspecto vivencial de la enseñanza, como investigación que se da dentro y fuera del aula, contextualizando el contenido a la realidad del alumnado.

Se seguirá por tanto, una metodología adaptada a las características del alumnado y a la naturaleza del módulo. Así mismo, se fomentará el uso de diferentes herramientas y recursos para que el alumno/a construya su propio aprendizaje y lo ponga en práctica en su vida profesional. Se favorecerá la autonomía y el trabajo cooperativo y se ajustarán las actividades de manera que éstas sean motivadoras para los alumnos/as, que sean realizables por ellos y que creen una situación de logro de los resultados previstos.

Métodos didácticos

La metodología utilizada debe buscar enfrentar al alumno/a a la simulación de casos prácticos sobre procesos de trabajo reales. Se promoverán las actividades con un marcado componente práctico y contextualizadas en el entorno profesional dada la naturaleza inherentemente práctica del módulo **“Atención al cliente internacional”**, módulo optativo

del Título de Técnico Superior en Transporte y Logística, establecido por el Real Decreto 1572/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Asimismo, se debe servir para favorecer en el alumnado la capacidad para aprender por sí mismo y para trabajar dentro de un equipo. Debemos fomentar la capacidad de "aprender a aprender" en el alumnado, siendo ésta la capacidad para proseguir y persistir en el aprendizaje, de organizar el propio aprendizaje y que conlleva realizar un control eficaz del tiempo y la información, individual y grupalmente. Esta competencia es fundamental para el aprendizaje permanente a lo largo de la vida y que tiene lugar en distintos contextos formales y no formales, siendo cruciales la motivación y la confianza de la persona.

Las sesiones formativas se llevarán a cabo a través de los siguientes métodos didácticos:

- **Método constructivista del aprendizaje**, de forma que el alumnado sea partícipe del proceso y partiendo de sus conocimientos previos, la investigación personal y/o profesional, el contacto con la realidad de su entorno y las experiencias del grupo clase, puedan plantearse cuestiones de investigación, centrándose en el interés del alumnado y que estos se conviertan en participantes totalmente activos de su propia formación.

  ¿Cómo lo haremos? Gracias a la evaluación inicial y mediante la introducción de cada una de las unidades se ponen de manifiesto los conocimientos y experiencias previas de los alumnos/as lo que permite realizar una introducción gracias a la puesta en común y mediante actividades, dinámicas, casos prácticos introductorios, vídeos o documentales. Posteriormente se llevarán a cabo tareas de investigación relacionadas con los aspectos que se hayan puesto de manifiesto en la puesta en común, siendo mi labor como profesora orientarlos hacia aquellos aspectos necesarios para la adquisición de las competencias.
  Durante todas las sesiones el alumnado podrá realizar aportaciones que sirvan para enriquecer el desarrollo de las mismas y que servirán para profundizar en la unidad, en aspectos concretos de la misma o en su aplicación en el ámbito profesional específico o del entorno. Por ello siempre se hará referencia a los aspectos que ya conocen y, si se diese el caso, en su experiencia laboral en empresas. El objetivo, que el proceso de aprendizaje tenga significado para los alumnos/as y en todo momento sientan que lo que aprenden les sirve realmente en el entorno donde quieren desarrollarse profesionalmente (aprendizaje significativo).

- **Método de trabajo cooperativo**, donde el aprendizaje colaborativo esté presente en todo momento. Este método cobra aún mayor importancia en este módulo donde el alumnado tiene que aprender a dirigir y a formar parte de un grupo de trabajo. **¿Cómo lo haremos?** Por medio de trabajos grupales, así como la posibilidad de crear documentos colaborativos con alguna/s de las numerosas herramientas a nuestra disposición, como drive o canva.

- **<u>Método expositivo</u>**: en el que por medio de mis presentaciones y explicaciones pueda ayudar al alumnado al inicio de cada acto didáctico sobre los objetivos a alcanzar y contenidos específicos a tratar. Esta exposición además de servir para presentar los contenidos al alumnado, es un instrumento de evaluación inicial para contrastar los conocimientos previos y para llamar la atención del alumnado sobre los conceptos a tratar. Estas exposiciones promoverán la participación activa de los alumnos/as en el proceso de aprendizaje.

- **<u>Aprendizaje Basado en Juegos</u>**: Consiste en trasladar la mecánica de los juegos al ámbito educativo, haciendo más atractivas las actividades y, por tanto, fomentando la motivación. Además, aporta un feedback constante a los estudiantes, fomenta el aprendizaje significativo, fomenta la autonomía y permite desarrollar las competencias de competitividad y colaboración al mismo tiempo, herramientas como: Blooket, Quizizz, Gimkit o Kahoot.

- **<u>Aprendizaje basado en retos (ABR)</u>**: Permite dar respuesta mediante la elaboración de retos a problemas de la vida real permitiendo al alumnado adquirir conocimientos y competencias.

Actividades de enseñanza-aprendizaje

En cuanto a las actividades de aprendizaje, podemos clasificarlas en:

- **Actividades de inicio** como casos prácticos, dinámicas, debates, búsquedas, artículos o lluvias de ideas.
- **Actividades de desarrollo**: como las demostrativas (docencia directa o visita de expertos), las de investigación y aplicación (actividades de clase, casos prácticos, problemas, retos, trabajos prácticos...).
- **Actividades de síntesis y evaluación** como tipo test, resúmenes y esquemas.
- **Actividades de refuerzo y ampliación**. Las actividades de refuerzo estarán centradas en aquellas capacidades que el alumnado no haya podido alcanzar. Las actividades de ampliación estarán enfocadas al alumnado que ha ido adquiriendo las capacidades necesarias durante la unidad y al que se le encomienda la investigación, profundización o resolución de tareas que lograrán enriquecer su conocimiento. En este punto, se contempla la posibilidad de que aquellos alumnos/as que hayan ido adquiriendo las competencias se conviertan en “tutores” de aquellos que aún no las han adquirido.
- **Actividades formativas**: las realizadas en la fase de formación en empresas u organismos equiparados.
- **Actividades sustitutorias**: Si algún alumnado no pudiera asistir a la FFEOE.
- **Actividades de evaluación**: Determinan el grado de consecución de los objetivos, por tanto, tomarán en consideración lo establecido en los criterios de evaluación. Pueden ser tanto pruebas escritas, orales, presentaciones, trabajos, actividades, juegos… En cada unidad se especificarán dichas actividades variadas para favorecer la diversidad.

- **Actividades complementarias y extraescolares**: están diseñadas para desarrollar aspectos no contemplados en los currículos y que propician el desarrollo integral del alumnado.

Y más concretamente:

- Estudios de caso interculturales: análisis de ejemplos reales de conflictos o malentendidos en la atención al cliente internacional, con propuestas de solución.
- Role-play y simulaciones:
- Atención presencial bilingüe (español-inglés).
- Interacciones telefónicas con clientes de diferentes culturas.
- Chats o correos electrónicos simulados con clientes internacionales.
- Debates y dinámicas grupales sobre la importancia de la diversidad cultural y el impacto de la comunicación en la fidelización de clientes.
- Elaboración de guías prácticas de atención al cliente internacional, diseñadas por el alumnado para diferentes contextos (presencial, telefónico, digital).
- Talleres de escritura digital: redacción de correos electrónicos, chats y documentos de atención al cliente adaptados al contexto cultural.

Con todo lo anterior se pretende fomentar la iniciativa del alumno/a (muy importante en la toma de decisiones) y el autoaprendizaje desarrollando capacidades de comprensión y análisis, relación, búsqueda y manejo de la información.

3.2. Materiales y recursos didácticos utilizados.

En el desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje, se hará uso de diferentes materiales y recursos didácticos:

- Ordenador del profesorado con dispositivo de proyección y acceso a Internet.
- Ordenadores alumnado con acceso a Internet.
- Acceso a Internet y aplicaciones informáticas adecuadas para la adquisición de las competencias.
- Libros, webs, artículos y textos especializados.
- Apuntes del/la profesor/a
- Uso de la **plataformas Moodle centros**: Serán una herramienta de trabajo habitual, donde encontrarán el temario y las distintas actividades, que se irán mostrando durante el curso y pretende constituirse en una verdadera comunidad de aprendizaje.
- Se incorporará un **Kahoot, Quizizz** u otras herramientas y aplicaciones móviles como juegos para todos de los temas, también puede ser empleado como herramienta de evaluación, una herramienta que me permitiría detectar de manera muy rápida posibles problemas en el aprendizaje.

- **Canva, Genially**: Para elaborar las presentaciones que servirán de apoyo al video explicativo que el alumnado trabajará en casa, donde se incluirán conceptos y datos básicos, así como enlaces a páginas con información valiosa para la comprensión del contenido, así como para la elaboración de las presentaciones por parte del alumnado.
- Software de gestión de proyectos: **Asana o Trello.**

3.3. Temporalización

Calendario de sesiones · Curso 2026/27

Módulo AN4684 · Atención al cliente internacional · 2.º CFGS Transporte y Logística A

Tres sesiones semanales de 1 hora (lunes 21:00, martes 17:45 y miércoles 21:00) · Calendario escolar de la provincia de Málaga

Septiembre 2026

L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Octubre 2026

L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Noviembre 2026

L	M	X	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Diciembre 2026

L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Enero 2027

L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Febrero 2027

L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

Marzo 2027

L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Abril 2027

L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

Mayo 2027

L	M	X	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Leyenda

- Presentación del curso (15/09/2026, no computa como sesión)
- Sesión de clase en el instituto (L 21:00 · M 17:45 · X 21:00)
- Día en la empresa (lunes a viernes, 10/02 – 25/05/2027)
- Festivo o día no lectivo (incluye festivos locales 29/03 y 03/05)
- Vacaciones (Navidad, Semana Blanca, Semana Santa)
- Fin de semana

Inicio de clases: 16/09/2026 · Fin en el instituto: 09/02/2027 · Periodo en la empresa: 10/02/2027 – 25/05/2027

4.Evaluación criterial de las competencias. Actividades, técnicas e instrumentos de evaluación.

En las siguientes tablas se desarrolla el sistema de evaluación de esta programación, dentro del marco legal de la Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del

alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

La evaluación será continua y criterial, tratando de evaluar el logro de los objetivos expresados en resultados de aprendizaje, y los criterios de evaluación del módulo, así como los objetivos generales del ciclo. El propósito de este tipo de evaluación es ayudar al profesorado a controlar el proceso de aprendizaje e informar y motivar al alumnado

Se establecerán tres tipos de evaluación:

- Evaluación inicial: Refleja la situación de partida del alumnado y quedará recogido en Séneca. En este año cobrará especial atención detectar el alumnado con brecha digital.
- Dos sesiones de evaluación parcial: Indicará si se están alcanzando los objetivos educativos, y si hay que introducir correcciones. Se realizará trimestralmente. (una sesión para los grados E)
- Dos evaluaciones finales: Recogerá la situación alcanzada tras las actividades propuestas al finalizar el curso escolar. También recogerá el resultado final de los R.A. Constara

La calificación de la última evaluación previa a la evaluación final FP informará del resultado final del módulo, entendiéndose que una calificación positiva conlleva la superación de todos los resultados de aprendizaje y por consiguiente la superación del módulo.

Tal y como establece el artículo 2.4 de la citada Orden, en virtud de lo establecido del artículo 27.5 y 27.6 del Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, en la modalidad presencial y en la parte presencial de la modalidad semipresencial, la evaluación continua de los aprendizajes requerirá la asistencia regular y obligatoria, tanto en el centro docente como en la fase de formación en empresa u organismo equiparado, de al menos el 80 por ciento de la duración total del módulo, ámbito o proyecto, a partir de la fecha en la que el alumnado se haya matriculado.

Cuando los resultados de aprendizaje se adquieran tanto en el centro docente como en la empresa u organismo equiparado, la evaluación será responsabilidad del personal docente o, en su caso, de la persona experta. En este último supuesto, la evaluación se llevará a cabo conjuntamente con la persona titular de la jefatura de departamento correspondiente o la persona titular de la dirección del centro. La persona encargada de la tutoría dual de empresa colaborará en la evaluación mediante la valoración cualitativa de las actividades desarrolladas en la empresa u organismo equiparado vinculadas a los resultados de aprendizaje que se hayan trabajado conjuntamente entre centro de formación y la empresa u organismo equiparado.

De acuerdo con la orden 18/09/2025 de Evaluación en su disposición transitoria primera, El alumnado de segundo que repita curso o haya promocionado con módulos pendientes de primer curso dispondrá hasta la finalización del curso escolar 2026/2027

para completar los estudios iniciados en el marco del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, pudiendo emplear este último curso escolar exclusivamente para cursar los módulos de Formación en Centros de Trabajo y, en su caso, proyecto.

Los módulos de Formación en Centros de Trabajo o, en su caso, Proyecto, que atenderán a lo establecido en la Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos de Formación en Centros de Trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Para poder realizar la formación en empresa, el alumnado debe de haber superado los resultados de aprendizaje correspondientes a la prevención de riesgos laborales, así como los relativos al módulo de Itinerario Personal para la Empleabilidad I.

4.1. Relación de unidades y resultados de aprendizaje.

UD	Nombre	RA	CE	Observaciones
1ª EVALUACIÓN				
1	Diferencias culturales	R.A. 1	1a-1e	
3	Atención telefónica	R.A. 3	3a-3e	
2ª EVALUACIÓN				
4	Canales virtuales	R.A. 4	4a-4e	
5	Automatización e IA	R.A. 5	5a-5e	
DUAL				
2	Atención presencial	R.A. 2	2a-2e	DUAL

R.A. 1 Analiza las diferencias culturales que influyen en la atención al cliente internacional.			
Criterios de evaluación	**Unidades**	**% Eval.**	**Actividades / Instrumentos de evaluación**

a)	Se han identificado los principales factores culturales que afectan a la atención al cliente.	**1**	**4 %**	*Los instrumentos de evaluación serán rúbricas, listas de control y fichas de observación de las prácticas y simulaciones.*
b)	Se han relacionado ejemplos de diferencias culturales en la atención a clientes internacionales.		**4 %**	
c)	Se han propuesto estrategias para adaptar el servicio al cliente según diferentes culturas.		**4 %**	
d)	Se han aplicado conocimientos sobre diversidad cultural en simulaciones de atención al cliente.		**4 %**	
e)	Se ha evaluado la importancia de la adaptación cultural en la fidelización de clientes internacionales.		**4 %**	
	TOTAL DEL MÓDULO		**20 %**	

CONTENIDOS

- Definición y relevancia de la atención al cliente en mercados globales.
- Principales retos y oportunidades en la atención al cliente internacional.
- Características de los consumidores en distintos contextos culturales.
- Principales factores culturales que afectan a la atención al cliente.
- Ejemplos de diferencias culturales en la atención a clientes internacionales.
- Cómo se saluda y qué gestos hay que evitar en cada país (ficha por país).
- Adaptación de las estrategias de atención al cliente a diferentes culturas.
- Barreras lingüísticas y cómo superarlas.
- Simulaciones de atención al cliente aplicando la diversidad cultural.
- La adaptación cultural en la fidelización de clientes internacionales.

Evaluación: 1ª evaluación	**Objetivos generales:** a), f), h)

Este resultado de aprendizaje se alcanza superando los criterios de evaluación con una calificación de 5 puntos.

R.A. 2 Desarrolla habilidades de comunicación verbal y no verbal en la atención al cliente presencial.

Criterios de evaluación		Unidades	% Eval.	Actividades / Instrumentos de evaluación
a)	Se ha realizado un saludo adecuado que refuerce la relación con el cliente.	2 EN DUAL	4 %	*Valoración de la persona tutora dual de empresa: superado / no superado.*
b)	Se han identificado y empleado técnicas de comunicación no verbal para mejorar la interacción.		4 %	
c)	Se han resuelto situaciones difíciles de forma efectiva durante una atención presencial.		4 %	
d)	Se han aplicado normas de cortesía y protocolos en la atención cara a cara.		4 %	
e)	Se ha evaluado la calidad del servicio utilizando encuestas de satisfacción del cliente.		4 %	
	TOTAL DEL MÓDULO		20 %	

CONTENIDOS

- Principios de la atención al cliente presencial en contextos internacionales.
- Tipos de saludo y saludo que refuerza la relación con el cliente.
- Saludos país por país: apretón de manos, reverencia, besos, distancia y contacto visual.
- Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- La entrevista de trabajo como atención presencial: primera impresión, lenguaje no verbal y presentarse en un minuto.
- Resolución de conflictos y situaciones difíciles cara a cara.
- Asertividad para decir no y poner límites cara a cara; cómo despide una empresa a un cliente con el que no quiere seguir.
- Normas de cortesía y protocolos en la atención cara a cara.
- Protocolo ante personas importantes: recibir a un directivo, una autoridad o un cliente VIP (tratamiento, presentaciones, tarjetas, comidas y regalos).
- Gestión de expectativas y satisfacción del cliente.
- Encuestas de satisfacción para evaluar la calidad del servicio.
- Toda la unidad, en bilingüe inglés.

Evaluación: Empresa	**Objetivos generales:** b), f), g)
Este resultado de aprendizaje se alcanza superando los criterios de evaluación con una calificación de 5 puntos.	

R.A. 3 Aplica estrategias de comunicación telefónica efectiva en la atención al cliente.				
Criterios de evaluación		**Unidades**	**% Eval.**	**Actividades / Instrumentos de evaluación**
a)	Se ha utilizado un tono de voz adecuado y se ha mantenido la calma durante toda la llamada.	**3**	**4 %**	*Los instrumentos de evaluación serán rúbricas, listas de control y fichas de observación de las prácticas y simulaciones.*
b)	Se han demostrado habilidades de escucha activa durante la conversación telefónica.		**4 %**	
c)	Se han gestionado quejas y resuelto problemas con eficacia por teléfono.		**4 %**	
d)	Se ha mantenido una actitud profesional y amigable durante toda la interacción.		**4 %**	
e)	Se ha analizado la duración y el flujo de las llamadas para identificar áreas de mejora.		**4 %**	
	TOTAL DEL MÓDULO		**20 %**	

CONTENIDOS

- Estrategias para una atención telefónica efectiva.
- Uso del tono y el ritmo de voz; mantener la calma durante la llamada.
- Escucha activa.
- Manejo de quejas y solicitudes por teléfono; resolver problemas con eficacia.
- Asertividad al teléfono: frenar a quien grita, avisar de que se va a terminar la llamada y pasar el caso a un responsable.
- Actitud profesional y amigable durante toda la interacción.
- Diferencias culturales en la comunicación telefónica.
- Análisis de la duración y el flujo de las llamadas para mejorar.
- Toda la unidad, en bilingüe inglés.

Evaluación: 1ª evaluación	**Objetivos generales:** b), c)
Este resultado de aprendizaje se alcanza superando los criterios de evaluación con una calificación de 5 puntos.	

R.A. 4 Implementa buenas prácticas en la atención al cliente mediante canales virtuales.

Criterios de evaluación		Unidades	% Eval.	Actividades / Instrumentos de evaluación
a)	Se han redactado respuestas claras, concisas y adaptadas al medio digital (correo, chat).	4	4 %	*Los instrumentos de evaluación serán rúbricas, listas de control y fichas de observación de las prácticas y simulaciones.*
b)	Se han gestionado múltiples consultas simultáneamente en chats o redes sociales.		4 %	
c)	Se han utilizado plataformas digitales para ofrecer un servicio eficiente y personalizado.		4 %	
d)	Se han identificado problemas comunes en la atención al cliente virtual y se han propuesto		4 %	

	soluciones.			
e)	Se ha analizado la eficacia de la atención mediante encuestas y métricas de interacción.		**4 %**	
	TOTAL DEL MÓDULO		**20 %**	

CONTENIDOS

- Herramientas y plataformas digitales para la atención al cliente internacional.
- Buenas prácticas en la atención al cliente por correo electrónico y chat.
- Redacción de respuestas claras, concisas y adaptadas al medio digital.
- Decir no por escrito: rechazar una reclamación o una petición sin sonar borde.
- Consideraciones para la comunicación escrita intercultural.
- Gestión de varias consultas a la vez en chats o redes sociales.
- Problemas comunes de la atención virtual y propuestas de solución.
- Encuestas y métricas de interacción para analizar la eficacia de la atención.
- Toda la unidad, en bilingüe inglés.

Evaluación: 2ª evaluación	**Objetivos generales:** b), d), e), g)

Este resultado de aprendizaje se alcanza superando los criterios de evaluación con una calificación de 5 puntos.

R.A. 5 Integra tecnologías de automatización para mejorar la eficiencia en la atención al cliente.

Criterios de evaluación		Unidades	% Eval.	Actividades / Instrumentos de evaluación
a)	Se han identificado herramientas digitales que mejoren la gestión de la atención al cliente.	**5**	**4 %**	*Los instrumentos de evaluación serán rúbricas, listas de control y fichas de observación de las prácticas y simulaciones.*
b)	Se ha configurado un sistema automatizado para la atención al cliente (como chatbots).		**4 %**	

c)	Se ha analizado el impacto de la automatización en la calidad del servicio al cliente.		**4 %**	
d)	Se ha implementado una estrategia de seguimiento post-servicio mediante plataformas digitales.		**4 %**	
e)	Se han evaluado los resultados de la automatización a través de KPIs y análisis de datos.		**4 %**	
	TOTAL DEL MÓDULO		**20 %**	

CONTENIDOS

- Automatización y uso de IA en la atención virtual.
- Herramientas digitales que mejoran la gestión de la atención al cliente.
- Configuración de un sistema automatizado de atención (chatbot).
- Impacto de la automatización en la calidad del servicio.
- Estrategia de seguimiento post-servicio con plataformas digitales.
- Evaluación de resultados con KPIs y análisis de datos.

Evaluación: 2ª evaluación	**Objetivos generales:** c), e), f), h)
Este resultado de aprendizaje se alcanza superando los criterios de evaluación con una calificación de 5 puntos.	

(*) Para ver la relación de actividades se pueden consultar en el programa formativo.
Actividades, técnicas e instrumentos de evaluación que van a ser usados por el departamento de comercio y marketing.

En las tablas se desarrollan los que van a ser usados por el docente en el módulo.

Actividad de evaluación	Técnicas de evaluación	Instrumentos de evaluación
Prueba escrita	Escrita	Plantilla de corrección
Caso práctico	Ejecución práctica	Rúbricas
Exposición oral	Observación	Guía de evaluación
Trabajo	Ejecución oral	Observación
Examen	Escrita	Solucionario

Nº	PREGUNTA	¿EN QUÉ CONSISTE?	EJEMPLOS
1	¿QUÉ voy a observar?	Los aprendizajes que quiero comprobar.	RA y CE
2	¿CUÁNDO?	En distintos momentos del proceso de aprendizaje.	Momentos de evaluación continua
3	¿MEDIANTE QUÉ SITUACIÓN?	La situación que genera la oportunidad de que aparezca la evidencia.	▪ Actividades ▪ Tareas ▪ Pruebas ▪ Exposiciones ▪ Cumplimentación de un documento
4	¿QUÉ EVIDENCIA obtendré?	Lo que hace o produce **el alumnado** y demuestra el aprendizaje. Puede ser: ▪ **Producciones**: algo tangible que queda. ▪ **Desempeños**: algo que se observa mientras ocurre.	**Producciones:** el documento cumplimentado. **Desempeños:** la defensa oral del documento o una presentación.
5	¿CÓMO recogeré la información? ¿Con qué técnicas?	Lo que hace **el docente** para obtener información de esa evidencia.	▪ Observación sistemática ▪ Análisis de producciones ▪ Prueba escrita ▪ Prueba oral
6	¿CON QUÉ la registraré/valoraré?	El **instrumento de evaluación**, con el que pongo una calificación o doy feedback.	▪ Rúbrica ▪ Lista de cotejo ▪ Escala de valoración

	Escritos	Orales	Prácticos

<table>
<tr><td rowspan="4">MEDIOS</td><td>Ensayo
Examen
Foro virtual
Carpeta o dossier
Memoria
Carpeta colaborativa
Monografía
Control (examen)
Informe
Cuaderno de campo
Diario reflexivo o diario de clase
Cuestionario
Estudio de casos
Portafolio
Póster
Proyecto
Prueba objetiva
Recensión
Test de diagnóstico
Trabajo escrito</td><td>Exposición
Discusión grupal
Mesa redonda
Pregunta de clase
Debate
Ponencia
Presentación oral
Comunicación
Cuestionario oral</td><td>Práctica supervisada
Demostración, actuación o representación
Role-playing</td></tr>
<tr><td rowspan="2">TÉCNICAS</td><td>El estudiante NO interviene</td><td colspan="2">El estudiante participa</td></tr>
<tr><td>• Análisis documental y de producciones: revisión de trabajos individuales y grupales.
• Observación: directa del estudiante y del grupo, sistemática, análisis de grabación de audio o vídeo.</td><td colspan="2">• Evaluación compartida o colaborativa (entrevista entre profesor y estudiantes).
• Autoevaluación (autorreflexión y/o análisis documental).
• Evaluación entre pares (análisis documental y/o la observación).</td></tr>
<tr><td>INSTRUMENTOS</td><td>Diario del profesor
Escala de comprobación
Escala de diferencial semántico
Escala verbal o numérica</td><td>Escala de estimación
Ficha de observación
Lista de control
Matrices de decisión</td><td>Fichas de autoevaluación
Fichas de evaluación entre iguales
Informe de expertos</td></tr>
</table>

	Escala descriptiva o rúbrica	Fichas de seguimiento individual o grupal	Informe de autoevaluación

4.2. Ponderación de los resultados de aprendizaje.

Peso, carácter, horas previstas y tipo de formación de cada R.A.

Resultado de aprendizaje	% Módulo	Obligatorio	Horas previstas	Formación (*)
R.A. 1 Analiza las diferencias culturales que influyen en la atención al cliente internacional.	**20 %**	**SI**	**12**	**PFI**
R.A. 2 Desarrolla habilidades de comunicación verbal y no verbal en la atención al cliente presencial.	**20 %**	**SI**	**36**	**PFPD**
R.A. 3 Aplica estrategias de comunicación telefónica efectiva en la atención al cliente.	**20 %**	**SÍ**	**16**	**PFI**
R.A. 4 Implementa buenas prácticas en la atención al cliente mediante canales virtuales.	**20 %**	**SÍ**	**16**	**PFI**
R.A. 5 Integra tecnologías de automatización para mejorar la eficiencia en la atención al cliente.	**20 %**	**SÍ**	**16**	**PFI**
TOTALES	**100 %**		**96**	

(*) Tipo de formación asignada a cada resultado de aprendizaje.

Leyenda:

PFI- Plan de Formación Inicial en el Centro.
PFPD- Plan de FP DUAL.
DC - Docencia en el Centro de Estudios.

La calificación de la última evaluación previa a la evaluación final FP informará del resultado final del módulo, entendiéndose que una calificación positiva conlleva la superación de todos los resultados de aprendizaje y por consiguiente la superación del

módulo.
Además, se tendrá en cuenta lo siguiente:
A) Para superar las pruebas teórico-prácticas realizadas durante la evaluación: Si el alumno/a no asiste y presenta documentación justificativa oficial, podrá realizar de nuevo esa prueba en una fecha fijada. Si no superase esta prueba, podría realizar la recuperación de la misma, que se realizaría **antes de la celebración de la evaluación correspondiente.**
B) Para superar las actividades se deben presentar todas las propuestas, siguiendo las siguientes indicaciones:
1. Deben realizarse en clase dentro de la organización normal de las clases. Algunas serán realizadas por el alumnado en casa y colgadas en la plataforma Moodle dentro del plazo indicado.
2. Todas deberán ser presentadas en el tiempo y forma estipulados por el profesor.
3. Para que un alumno/a supere el módulo correspondiente, además de superar las pruebas teórico-prácticas, deberá tener presentadas **antes de la evaluación de final de curso**, todas las actividades y prácticas indicadas a lo largo del curso o las actividades de recuperación sustitutorias propuestas.
4. En ningún caso, corresponde al profesor/a la tarea de recordar al alumnado que no haya presentado alguna de sus actividades, que proceda a subsanar dicha situación. El alumnado debe tener la madurez personal y profesional suficiente como para ser conscientes de las actividades que no haya entregado puntualmente. El propio alumnado deberá llevar un sistema adecuado de control de actividades realizadas, así como de las calificaciones obtenidas en las pruebas realizadas a lo largo del curso.

Calificación

La nota de cada CE es la media aritmética de sus actividades. La nota de su RA es la media ponderada de sus CE, que todos tienen el mismo peso. La calificación del módulo se obtiene ponderando cada RA según el número de CE que contiene.

Nota del CE	Nota del RA	ejemplo RA1 = 20,0 %	≥ 5 en cada RA
media aritmética de sus actividades	media ponderada de sus CE (todos pesan 4 %)	del módulo	para superar el módulo

Para superar el módulo es necesario obtener al menos un 5 en cada uno de los RA. Los RA no superados no se compensan con otros, de modo que una calificación positiva del módulo implica la superación de todos sus resultados de aprendizaje.

Relación de empresas y actividades

Esta información quedará recogida en el Programa Formativo en empresa u organismo equiparado del Ciclo Formativo de Grado Superior en Transporte y logística, que el profesorado elaborará en colaboración con las empresas implicadas en la modalidad DUAL.

El artículo 16.3. de la Orden de 18 de septiembre de 2025 establece que el tutor laboral valorará en términos de **"superado" o "no superado"** cada uno de los resultados de aprendizaje previstos durante la estancia de la persona en formación. Por otro lado, realizará también una valoración cualitativa de la estancia formativa de la persona y sus competencias profesionales y para la empleabilidad. (Las personas que ejerzan la tutoría dual de empresa realizarán un informe cualitativo, conforme el **Anexo XIV de la Orden de 18 de septiembre, modificado en la Resolución del 29 de marzo.)**

RÚBRICA EVALUACIÓN DUAL PARA ESTE MÓDULO

Evaluación del desempeño, a cumplimentar por el tutor dual de empresa

RA/CE	DESCRIPTOR LOGRO	SUPERADO	NO SUPERADO
RA 2	Desarrolla habilidades de comunicación verbal y no verbal en la atención al cliente presencial.		
CALIFICACIÓN			

La calificación corresponde al profesorado responsable del módulo.

4.3. Actividades refuerzo y mejora de las competencias para la mejora de la calificación y superación de los módulos pendientes de evaluación positiva.

En este apartado se recogen el procedimiento para aquellos alumnos/as que no hayan conseguido superar las competencias y resultados de aprendizaje para una evaluación positiva, inferior a 5 puntos. Se elaborará un informe personalizado con los RRAA y CE no superados y se entregará junto con el boletín de calificaciones a través de SÉNECA.

De acuerdo con el artículo 22 de la orden 18/09/2025, **las actividades de refuerzo y mejora** de las competencias permitirán al alumnado bien la superación de los módulos o

del proyecto pendientes de evaluación positiva, bien la profundización de los aprendizajes y la mejora de la calificación obtenida en los módulos o proyecto superados.

Las actividades se realizarán entre la primera evaluación final y la segunda evaluación final.

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 RA pueda hacerlo ahora y el poco tiempo disponible en este periodo no sea un inconveniente.

Para los alumnos/as que en el segundo trimestre han adquirido todas las competencias podrán mejorar la calificación propuesta para el módulo. Para la mejora de la calificación deben realizar una única prueba teórico-práctica sobre todos los resultados de aprendizaje y la calificación final se obtendrá de la media aritmética entre el resultado de esta prueba y la calificación de la evaluación.

Fase de formación en empresas u organismo equiparado: podemos tener dos casuísticas de no superación.

1º Conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la orden 26/09/2025, las medidas de atención al alumnado cuya fase de formación en empresa u organismo equiparado se vea interrumpida bien por incumplimiento de los compromisos de participación del alumnado, bien por cualquier circunstancia sobrevenida debidamente justificada serán, según valoración del equipo docente:

- Realizar la fase de formación en otra empresa u organismo equiparado, ya sea en el mismo curso o en un curso posterior.
- Alcanzar en el centro los resultados de aprendizaje no desarrollados en la empresa. Para ello realizarán mapas mentales, pruebas escritas, pruebas orales, y prácticas para que consigan alcanzar los RA no superados en la empresa.

2º Para aquellos alumnos/as que no alcance una evaluación positiva las actividades encaminadas a la mejora de las competencias son las siguientes, para ello se realizará un repaso general de los contenidos más importantes para superar el módulo mediante resolución de dudas, realización de prácticas…

4.4. Instrumentos de evaluación destinados al alumnado que haya perdido el derecho a evaluación continua.

En caso de pérdida de derecho de evaluación continua en uno o varios módulos, el

alumnado tendrá derecho a la realización de las pruebas objetivas que el equipo docente responsable considere oportunas, conforme a los criterios de evaluación que estén asociados a los resultados de aprendizaje no superados, a lo incluido en la programación didáctica y en el proyecto educativo del centro.

El porcentaje de faltas de asistencia, justificadas e injustificadas, que originan la **imposibilidad de aplicación de los instrumentos de evaluación ordinaria** se establece en el 20% del total de horas lectivas de todo el curso de la materia o módulo, según queda recogido en el Plan de Centro.

En el presente módulo, el número de horas es de 96 horas al año. El alumnado perderá el derecho a evaluación continua con un número de faltas superior a 19 horas.

El alumnado que haya perdido la evaluación continua, deberá examinarse en una prueba objetiva final (art 2.4) antes de la primera final.

5.Incorporación de los contenidos de carácter transversal al currículo.

Los temas transversales estarán íntimamente vinculados a nuestra labor diaria como docente en la formación del alumnado. De esta forma se trabajará en:

- Primar la colaboración y el trabajo en equipo.
- La prevención y resolución pacífica de conflictos y valores que sustentan la democracia y los derechos humanos.
- Promover una sociedad libre, tolerante y justa que defienda los valores y principios de la libertad, el pluralismo, los derechos humanos y la legalidad.
- Defender la igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la prevención de la violencia de género y de los valores inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social.
- Fomentar el emprendimiento y la innovación.
- Respetar la normativa de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Respetar el medio ambiente.
- Promover el consumo responsable.
- Profundizar en el conocimiento de la Cultura Andaluza (artículo 40, Ley 17/2007 de Educación de Andalucía).

El día a día en la relación entre el alumnado, así como la realización de las actividades, tareas y trabajos, propiciarán situaciones susceptibles para formar al alumnado en los contenidos transversales. Por ejemplo, a la hora de realizar un trabajo en grupo se estará trabajando de forma general, la colaboración, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, la creatividad e innovación, la igualdad, la tolerancia y el respeto.

La educación es clave para la transformación de la sociedad, el docente debe trabajar para formar a personas activas con autoconfianza, curiosas, emprendedoras e innovadoras, deseosas de participar en la sociedad a la que pertenecen creando valor individual y colectivo.

Asimismo, dentro del Plan de Igualdad del centro, se promoverá la celebración de las siguientes efemérides en coordinación con otros programas y proyectos del centro.

- ➔ 28 de octubre: Día de la empresa andaluza.
- ➔ 25 de noviembre: Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la mujer.
- ➔ 10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos.
- ➔ 28 de enero: Día de la Paz y la no violencia escolar.
- ➔ 8 de marzo: Día Internacional de la Mujer.

6.Medidas de atención a la diversidad y alumnado con N.E.A.E.

Tras la evaluación inicial y siguiendo las recomendaciones del departamento de Orientación, se implementarán algunas de las siguientes medidas propuestas, con el fin de atender a los diferentes ritmos de aprendizaje, se flexibilizarán determinadas entregas de actividades, y se realizará mayor hincapié en la organización y temporalización de aquel alumnado que presente dificultades tanto respecto a contenidos esenciales del módulo como a la carencia de habilidades tecnológicas.

En el artículo 3 de la orden 18/09/2025 se establece que:

g) La adecuación de las actividades formativas y de los procedimientos de evaluación cuando el ciclo formativo o curso de especialización vaya a ser cursado por alumnado que presente discapacidad o cualquier otra necesidad específica de apoyo educativo o formativo, conforme a lo establecido en el artículo 2.10 de esta orden.
h) La incorporación de ajustes razonables específicos para el alumnado con discapacidad o cualquier otra necesidad específica de apoyo educativo o formativo en relación con el acceso al currículo.

Durante el curso se tratará de atender de forma específica a aquellos alumnos/as que así lo requieran pudiéndose tomar, entre otras, las siguientes medidas (en este orden):

- Actividades de refuerzo, recuperación y ampliación.
- Adaptaciones en los elementos de acceso al currículo: espacios, materiales, apoyo personal, elementos para la comunicación, etc.
- Adaptaciones no significativas del currículo: agrupamientos, estrategias didácticas, procedimientos e instrumentos de evaluación, actividades, etc.

Se programan actividades tanto de refuerzo como de ampliación para dar respuesta a los diferentes ritmos de aprendizaje del alumnado. Las actividades estarán diseñadas para atender a todo el alumnado, si se detectara cualquier necesidad educativa se dará respuesta de inmediato. Así, nuestra actuación se centrará básicamente en:

★ Atención a la diversidad de ritmos, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado. Para dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado al que hemos hecho referencia anteriormente y con los que nos encontramos inevitablemente en todos los cursos, estableceré dos tipos de actividades concretas, unas serán de refuerzo y otras de ampliación:

- Si se aprecia la existencia de alumnos con un ritmo más acelerado de aprendizaje, se les propondrá actividades de ampliación, que generalmente consistirán en la realización de alguna investigación referente a los contenidos que se estén trabajando para motivarles y que se impliquen en su proceso de enseñanza- aprendizaje.

- Si se aprecia alumnos con posibles dificultades de aprendizaje (ritmo más lento) o con problemas de motivación o falta de interés, se les propondrá la realización de actividades de refuerzo, que los introduzca en los contenidos de la materia y les ayude a seguir el ritmo de la clase con menor dificultad, así como la selección de actividades y el desarrollo de una metodología y que despierte su interés.

★ <u>Atención a alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.</u>

Una vez consultado al Dpto. de Orientación, realizada la Evaluación Inicial y, aunque se continuará con la observación de cualquier nueva necesidad que pueda surgir en el grupo clase, se establecen con carácter general las siguientes medidas para alumnado con N.E.A.E:

- Ubicación donde pueda vigilarse su progreso y se eviten distracciones, así como junto a compañeros/as en los que se pueda apoyar.
- Flexibilidad en los tiempos asignados a las actividades en función de las dificultades encontradas por el alumnado.
- Supervisión constante. Si la tarea es muy larga fragmentarla.
- Hacerle participar en clase: animarle a hablar, responder, comentar.
- Mostrar interés cuando está trabajando en su mesa.
- Animarle preguntándole habitualmente, que salga a la pizarra destacando sus aciertos, así conseguiremos que esté más atento y conozcamos mejor su evolución.

Para concluir, destacar que la planificación de esta programación y su puesta en práctica va a tener en cuenta la diversidad del alumnado y las consiguientes necesidades educativas con el fin de:

- Prevenir la aparición o evitar la consolidación de dificultades de aprendizaje.
- Facilitar el proceso de maduración y autonomía del alumnado.
- Fomentar actitudes de respeto a las diferencias individuales.

Otras medidas que podemos contemplar, serían:

Tipos de actividades y tareas

- Aprendizaje basado en proyectos
- Metodologías didácticas basadas en el trabajo cooperativo en grupos heterogéneos.
- Actividades de refuerzo educativo diferentes a las del resto.
- Proporcionar al alumno/a las mismas actividades que al resto, pero adaptadas (simplificar enunciados).

- Formas de acceso a la información.
    - (Se corresponde con la Metodología DUA, recogida en la normativa de aplicación)
    - Se proporcionará la información al alumno/a atendiendo al canal de procesamiento preferente (visual, auditivo...). Esto se puede concretar en lo siguiente:
        - Utilización de "apoyo visual" para complementar las explicaciones y facilitar la comprensión (imágenes, esquemas, mapas conceptuales, pictogramas, organizadores de contenido...)
        - Incorporación en Moodle de pequeños audios de voz que resumen lo explicado en clase para permitir al alumno/a su reproducción en casa.
        - Incorporación en Moodle de videos que ayuden a clarificar los conceptos trabajados

- Recursos didácticos
    - Facilitar al alumno/a un glosario de términos de la unidad didáctica
    - Libro de texto
    - Cuadernos de atención a la diversidad
    - Cuadernos de refuerzo o material específico
    - Aquellas medidas recogidas como “formas de acceso a la información” en el apartado anterior (apoyo visual, vídeos y/o audios en Moodle....)
    - Agrupamientos, distribución de espacios y tiempos.
    - Tutoría entre iguales: seguimiento y apoyo por parte de un compañero/a competente.
    - Más tiempo para la realización de las tareas
    - Más tiempo para la realización de las pruebas

- Instrumentos de evaluación.
    - Seguimiento a través de Moodle.
    - Valoración de esquemas, mapas conceptuales y resúmenes realizados por el alumno/a.
    - Presentación de los enunciados de forma gráfica o en imágenes, además del texto escrito, para facilitar la comprensión.
    - Selección de aspectos relevantes y esenciales del contenido que se pretende que el alumno/a aprenda. Realización de una prueba con lo básico, pero sin modificar criterios de evaluación, competencias y/o resultados de aprendizaje.
    - Sustitución de una prueba escrita por una oral.
    - Segmentación de la prueba en dos o varias partes, realizando cada parte en días diferentes.

7.Actividades complementarias y extraescolares relacionadas con este módulo.

En este apartado se atenderá a las actividades planificadas por el departamento para este curso 2026-2027. Actualmente, el Equipo Educativo está trabajando en ellas.

No obstante, la programación queda abierta en este apartado a aquellas actividades complementarias que puedan surgir durante el curso y que estén vinculadas directamente con los objetivos del currículo del módulo.

8.Autoevaluación.

Se realizará una autoevaluación trimestral en la que se recoja la diferencia entre la previsión y la impartición de las unidades de trabajo respecto del objetivo marcado para realizar los ajustes necesarios en cuanto a la programación y a la metodología.

Por otro lado, además de la atención continua de aspectos de mejora, se realizará una encuesta al alumnado, al final de cada evaluación, con el objetivo de poner en marcha, en caso de considerarse necesario, medidas que mejoren mi labor como docente y beneficien, por tanto, el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado.