

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15021767	Castro da Uz	Pontes de García Rodríguez (As)	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CSADG01	Administración e finanzas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0651	Comunicación e atención á clientela	2023/2024	6	160	192
MP0651_12	Comunicación e arquivo	2023/2024	6	105	126
MP0651_22	Atención á clientela	2023/2024	6	55	66

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	DIEGO PEREIRO SALGUEIRO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de comunicación interna e externa da empresa, que abrangue aspectos como:

- Desenvolvemento de tarefas relacionadas coa comunicación interna e externa, e os fluxos de información interdepartamentais.
- Desenvolvemento de habilidades sociais na comunicación con empregados e clientes na comunicación oral e escrita.
- Procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información dentro da empresa.
- Procedementos de xestión de queixas e servizo posvenda.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en todas as áreas e os departamentos de pequenas, medianas e grandes empresas de calquera sector de actividade.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	A organización na empresa e o proceso de comunicación	Tipos de organizacións empresariais: estrutura, funcións e o proceso de comunicación na actividade empresarial.	24	15
2	A comunicación presencial na empresa	Formas e técnicas da comunicación presencial.	30	15
3	A comunicación non presencial na empresa	Importancia e usos máis comúns da comunicación telefónica na empresa.	18	10
4	A comunicación escrita na empresa	Importancia e usos máis comúns da comunicación escrita na empresa. Redacción de documentos.	30	20
5	O tratamento da información	O arquivo e as súas funcións.	24	20
6	O departamento de atención ao cliente	Importancia da atención ao cliente para a empresa e identificación das súas funcións, fases e características.	34	10
7	O servizo posvenda	Servizos, estrutura e xestión do servizo posvenda.	32	10

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A organización na empresa e o proceso de comunicación	24

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.	SI

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
CA1.2 Relaciónanse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
CA1.3 Identifícase a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
CA1.4 Relaciónanse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
CA1.5 Defínense as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.
CA1.6 Diferenciáanse os procesos de comunicación da organización formais e informais.
CA1.7 Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado.
CA1.8 Relaciónouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.
CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.
CA1.10 Identifícanse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.

4.1.e) Contidos

Contidos
Organizacións empresariais.
Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
Comunicación externa na empresa
Calidade do servizo e atención de demandas.
Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.
Funcións na organización: dirección, planificación, organización e control. Departamentos.
Tipoloxía das organizacións: organigramas.
Dirección na empresa.
Procesos e sistemas de información nas organizacións.

Contidos

Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.

Elementos e barreiras da comunicación.

Comunicación e información, e comportamento

Relacións humanas e laborais na empresa.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A comunicación presencial na empresa	30

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	NO

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícaronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.2.1 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3.1 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais.
CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa
CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.
CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

4.2.e) Contidos

Contidos
Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.
Realización de entrevistas.
Realización de presentacións.
Principios básicos nas comunicacións orais.
Técnicas de comunicación oral.
Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.
Formas de comunicación oral.
Barreiras da comunicación verbal e non verbal.
Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.



Contidos

Utilización de técnicas de imaxe persoal.

Comunicacións na recepción de visitas.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A comunicación non presencial na empresa	18

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	NO

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral telefónica
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3.2 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións non presenciais.
CA2.4 Identifícaronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

4.3.e) Contidos

Contidos
Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.
Comunicación telefónica.
Compoñentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.
Cortesía nas comunicacións telefónicas.
Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.
Preparación e realización de chamadas.
Identificación dos interlocutores.
Tratamento de diversas categorías de chamadas.
Central telefónica.
Principios básicos nas comunicacións orais.

Contidos

0Lista telefónica: uso.

Videoconferencia.

Técnicas de comunicación oral.

Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.

Barreiras da comunicación verbal e non verbal.

Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A comunicación escrita na empresa	30

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.	SI

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícanse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.
CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.
CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.
CA3.5 Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.
CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.
CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.
CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.
CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

4.4.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
0Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.
Estilos de redacción.
Siglas e abreviaturas.
Ferramentas para a corrección de textos.
Estructuras e estilos de redacción na documentación profesional.
Documentos de uso na empresa e na Administración.
Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.
Comunicación nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea, etc.). Netiqueta.

Contidos
Técnicas de comunicación escrita.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	O tratamento da información	24

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.	SI

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA4.1 Identifícanse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos.
CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
CA4.3 Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.
CA4.4 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
CA4.5 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.
CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.
CA4.9 Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.
CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.
CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

4.5.e) Contidos

Contidos
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Proceso de arquivo.
Custodia e protección do arquivo.
Bases de datos para o tratamento da información.
Correo electrónico
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

Contidos

Clasificación e ordenación de documentos.

Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.

Arquivo de documentos.

Sistemas de arquivo.

Clasificación da información.

Centralización ou descentralización do arquivo.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	O departamento de atención ao cliente	34

4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.	SI
RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.	SI

4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.
CA1.2 Identifícanse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.
CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha cliente en función da canle de comunicación utilizada.
CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.
CA2.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.
CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.
CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.
CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.

4.6.e) Contidos

Contidos

Contidos

Cientela.

0Estratexia de relación.

Atención á clientela na empresa ou organización.

Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.

Documentación implicada na atención á clientela.

Sistemas de información e bases de datos.

Relacións públicas.

Canles de comunicación coa clientela.

Procedementos de obtención e recollida de información.

Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.

Consumidores ou consumidoras.

Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.

Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.

Dereitos e deberes dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.

Defensa dos consumidores ou consumidoras.

Institucións e organismos de protección dos consumidores ou consumidoras.

Reclamacións e denuncias.

Mediación e arbitraje: concepto e características.

Situacións en que se orixina unha mediación ou arbitraje.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	O servizo posvenda	32

4.7.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.	SI

4.7.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA3.2 Identifícaronse os elementos que interveñen na atención posvenda.
CA3.3 Identifícaronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.
CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.
CA3.7 Descríbíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA3.8 Descríbíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

4.7.e) Contidos

Contidos
Valor dun produto ou servizo para a clientela.
Actividades posteriores á venda.
Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos.
Tipos de servizo posvenda.
Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda.
Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda.
Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Para a avaliar este módulo:

- Realizaranse probas obxectivas de coñecemento teórico-práctico cuxa cualificación suporá o 80% da nota final.
- Valorarase a participación nas actividades con un peso na cualificación final do 20%.

Criterios de cualificación:

- Cada trimestre realizarase polo menos unha proba escrita de natureza teórico-práctica na que os alumnos demostrarán o coñecemento da materia do módulo. Para a súa cualificación valorarase:

- A concreción e precisión nas preguntas de resposta curta
- O uso axeitado do vocabulario propio da materia.
- A corrección e interpretación dos resultados nos exercicios prácticos.

Cada proba será puntuada de 0 a 10 puntos e para que o alumno a supere deberá ter unha nota igual ou superior a 5.

A nota media das probas obxectivas realizadas no trimestre ponderarán un 80% da nota trimestral da avaliación.

- A participación nas actividades suporá o 20% da nota e valorase: a realización de exercicios, a participación en clase, a realización de traballos, e a asistencia as actividades programadas e outras actividades propostas pola profesora.

Se nalgún trimestre non se propoñen traballos e actividades que puntúen, a nota final da avaliación será o 100% da nota media das probas obxectivas realizadas.

Para aprobar a avaliación trimestral, o alumnado deberá ter una nota global igual ou superior a 5 e ter polo menos un 5 en todas as probas obxectivas.

Ademáis, a utilización por parte do alumnado de calquera dispositivo non autorizado ou copiar por calquera método nas probas obxectivas, así como a entrega de traballos realizados por outras persoas ou publicados en internet ou en outro medio, suporá suspender a avaliación, e deberá recuperar a materia correspondente na proba obxectiva final ou, no seu caso, entregar outro traballo orixinal.

A nota final do módulo será a media das notas de todas as avaliacións e para superarlo deberá ter unha nota global igual ou superior a 5.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Se o alumno non supera algunha das avaliacións, deberá recuperar as avaliacións non superadas no exame final de recuperación, que se fará na primeira convocatoria ordinaria.

O exame contará con partes específicas para recuperar cada avaliación por separado, que serán avaliadas de xeito independente.

No caso de non obter un 5 nalgunha das partes específicas neste exame final de avaliación, o módulo cualifícase coma non superado.

A utilización por parte do alumnado de calquera dispositivo non autorizado ou copiar por calquera método nesta proba, suporá suspender o módulo.

Para poder realizar este exame é preciso ter presentado tódos os traballos prácticos solicitados polo profesor ó longo de todo o curso.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

O alumnado que perda o dereito a avaliación continua, deberá realizar nunha proba escrita de carácter teórico-práctico na que demostrará o coñecemento de toda a materia do módulo.

Para a súa cualificación valorarase:

- A concreción e precisión nas preguntas de resposta curta
- O uso axeitado do vocabulario propio da materia.
- A corrección e interpretación dos resultados nos exercicios prácticos.

As ponderacións de cada pregunta quedarán recollidos no enunciado da proba.

A dita proba se puntuará de 0 a 10 puntos e para que o alumno a supere deberá ter unha nota igual ou superior a 5.

A utilización por parte do alumnado de calquera dispositivo non autorizado ou copiar por calquera método nesta proba, suporá suspender o módulo.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Farase un seguimento mensual da programación no que se recollerá o grao de cumprimento da mesma así como as medidas correctoras que se apliquen de ser necesarias, e a especificación das causas que as motivaran. Este seguimento recollerase no Libro de Actas do departamento.

Así mesmo, na memoria de departamento que se fai ao final do curso académico, se especificarán as medidas a adoptar cara a programación do curso seguinte no caso de non acadar algún dos obxectivos previstos.

A avaliación da práctica docente, farase a través do seguimento do proceso de aprendizaxe que se reflicte nas actas de avaliación dos alumnos e recollendo as opinións e suxestións a fin de adecuar a práctica docente ás dificultades do grupo.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

O comenzo do curso farase un cuestionario de termos e conceptos básicos co obxectivo de coñecer o nivel xeral do alumnado.

Durante o curso, o comezo de cada unidade didáctica, realizarase un pequeno debate que permitirá saber o nivel de coñecementos que ten o alumno sobre un tema concreto, realizando as introduccións necesarias sobre aquilo que o alumno non teña ou non adquirira completamente.

Ademais, orientarase ao alumno acerca dos contidos do tema para que o sitúen dentro dos coñecementos adquiridos.

No caso de que unidades didácticas anteriores sexan a base dunha nova unidade de traballo, os alumnos farán un repaso destes conceptos.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Para as leves diferenzas de aprendizaxe que se dean na aula, propóñense as seguintes medidas:

- Elaboración de exercicios complementarios, con distintos niveis de dificultade para aqueles alumnos que o precisen.

- Estimulación do traballo en grupo, mesturando alumnos con niveis de aprendizaxe diferentes. Deste xeito, se favorece o apoio de alumnos de maior nivel aos alumnos con máis dificultades.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Ó longo do módulo intentarase que o alumno traballe unha serie de temas que si ben non son obxectivos directos a conquistar, si que é moi importante telos en conta por canto axudarán á formación individual en sociedade do alumnado.

Estos temas teñen a ventaxa de que están á orden do día na sociedade: nas familias, nos medios de comunicación, cos amigos.

Educación ambiental

O alumnado ten que comprender as relacións co medio no que estamos inmersos e coñecer os problemas ambientais e as solucións individuais e colectivas que poden axudar ó mellorar o entorno. Tentarase fomentar a participación solidaria persoal cara ós problemas ambientais que están a degradar o planeta. Para elo tentaremos concienciar ó alumnado no uso de aqueles compoñentes infomáticos que cumpran coas normativas vixentes de aforro enerxético, reciclaxe de materiais sobrantes (toner, tintas, restos de ordenadores...) así como no bo uso e reciclaxe de toda a documentación en papel que se xenera.

Educación do consumidor

O consumo está presente na nosa sociedade e chegouse a uns puntos de acumular produtos que non se necesitan as veces por falla de educación. É necesario dotar ós alumnos de instrumentos de análise cara ó exceso de consumo de produtos innecesarios, así como dotalos dunhas pautas de consumo responsable e con criterios lóxicos de compra.

Educación para a paz

No ciclo van convivir moitas persoas con intereses que non sempre serán similares polo que é un lugar idóneo para inculcar actitudes básicas de convivencia: solidariedade, tolerancia, respecto á diversidade e capacidade de diálogo e de participación social.

Na medida das posibilidades do grupo intentarase que os traballos sexan en grupos o que favorecerá estas actitudes, sobre todo a capacidade de traballo en grupo e escoitar as opinións dos demais.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

1. Actividades Complementarias.

Non existe ningunha actividade complementaria planificada en relación con este módulo profesional na data de confección da presente programación.

De ser programada algunha actividade esta será recollida a posteriori na correspondente memoria.

2. Actividades Extraescolares.

Non existe ningunha actividade extraescolar planificada en relación con este módulo profesional.

De ser programada algunha Actividade Extraescolar esta deberá ser autorizada en Consello Escolar e a súa realización será recollida nunha modificación a esta programación.