

**1. Identificación da programación**
**Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019669	Armando Cotarelo Valledor	Vilagarcía de Arousa	2022/2023

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime de adultos

**Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)**

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0437	Comunicación empresarial e atención á clientela	2022/2023	5	123	147

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	FRANCISCO JAVIER CAMBA MARTÍNEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O centro educativo, I.E.S. ARMANDO COTARELO VALLEDOR, está situado en Vilagarcía de Arousa. Este sitúase nunha zona de periferia, a 2 Km. do centro urbano, nun núcleo limítrofe entre Sobradelo e Vilaxoán, polo tanto a maioría dos alumnos/as deben usar algún tipo de transporte para acercarse ao instituto.

As principais actividades económicas desta vila e os seus arredores son: pesca e marisqueo, agricultura, hostalería, elaboración de conservas, acuicultura (parques flotantes de mexillón e ostra, cetarias e depuradoras) e o comercio.

Cabe destacar a elevada taxa de desemprego da comarca, así como o escaso tecido industrial. Isto deriva na valoración negativa da posibilidade de acceder ao mundo laboral en condicións dignas o que produce gran desmotivación.

Na última década sufriu unha rápida expansión urbanística dando lugar a unha poboación heteroxénea con características, necesidades e intereses diferentes.

Respecto a lingua, cabe dicir que o alumnado exprésase maioritariamente en castelán, aínda que no entorno familiar a lingua máis empregada é o galego. Ademais hai que destacar o escaso hábito de estudo e lectura do alumnado.

Os alumnos/as proceden dunha ampla zona xeográfica, pois é o único centro que ofrece algúns ciclos formativos que non se imparten noutros institutos da comarca como son: C.S. de Administración de Sistemas Informáticos en Rede (réxime ordinario e adultos presencial), C.S. Desenvolvemento de aplicacións web (réxime ordinario e adultos presencial), C.S. Desenvolvemento de aplicacións multiplataforma (réxime ordinario e modalidade dual), C.M. de Sistemas microinformáticos e redes, e C.M. de Xestión administrativa (réxime adultos presencial). Ademais impártense: C.S. de Administración e finanzas, C.M. de Xestión administrativa, e Ciclo FP Básica de Informática e Comunicacions. No IES impártense ademais Ensino secundario obrigatorio, Bacharelato Ciencias, Bacharelato de Humanidades e Bacharelato de Ciencias sociais en réxime de diúrno e nocturno.

O centro dispón dos seguintes recursos: vídeos, DVD, retroproectores en tódalas aulas, aula de usos múltiples, aula de música, laboratorios de bioloxía, física e química, taller de tecnoloxía, 15 aulas de informática e 1 biblioteca. Tódolos espazos unidos por rede xunto cos departamentos.

**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	Empresa e comunicación	A empresa, organización e comunicación empresarial	20	13
2	A comunicación oral e a non verbal	A Comunicación oral na empresa e medios utilizados	22	15
3	Comunicación escrita	A Comunicación escrita na empresa e medios utilizados	35	25
4	Arquivo da información	Arquivo da información	22	15
5	Recoñecemento das necesidades da clientela	Recoñecemento das necesidades dos clientes e a súa atención	12	8
6	Atención de consultas, queixas e reclamacións	Atención de consultas, queixas e reclamacións dos clientes	12	8
7	Potenciación da imaxe da empresa	Potenciación da imaxe da empresa	12	8
8	Aplicación de procedementos de calidade na atención ao cliente	Aplicación de procedementos de calidade na atención ao cliente	12	8

#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Empresa e comunicación	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.	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 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Elementos e barreiras da comunicación.
0Descrición dos fluxos de comunicación.
Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.
Comunicación, información e comportamento.
Relacións humanas e laborais na empresa.
Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.
Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.
Organización empresarial: organigramas.
Principios e tipos de organización empresarial.



**Contidos**

Departamentos e áreas funcionais tipo.

Funcións do persoal na organización.

**4.2.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
2	A comunicación oral e a non verbal	22

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.	SI

**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 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identifícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
CA2.4 Identifícase o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Principios básicos nas comunicacións orais.
0Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.
Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.
Normas de información e atención oral.
Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.
Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.
Comunicación non verbal.
Elementos da linguaxe non verbal.
Imaxe persoal.
Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.



**Contidos**

Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.

**4.3.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
3	Comunicación escrita	35

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícaronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
CA3.2 Identifícaronse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.
CA3.5 Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
CA3.7 Identifícaronse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.
CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.
Normas de comunicación e expresión escrita.
Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.
Abreviaturas comerciais e oficiais.
Características principais da correspondencia comercial.
Estrutura, estilos e clases da carta comercial.





**Contidos**

Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.

Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.

Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.

**4.4.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
4	Arquivo da información	22

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.
CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.
CA4.3 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.
CA4.4 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.
CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

**4.4.e) Contidos**

Contidos
Arquivo da información en soporte impreso. Clasificación e ordenación de documentos. Normas de clasificación: vantaxes e inconvenientes. Tipoloxía. Utilización de índices. Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo. Arquivo de documentos: captac
Arquivo da información en soporte informático. Bases de datos para o tratamento da información. Estrutura e funcións dunha base de datos. Procedementos de protección de datos. Ficheiros e cartafóles. Organización en cartafóles do correo electrónico e dout

**4.5.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
5	Recoñecemento das necesidades da clientela	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
CA5.2 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.
CA5.3 Recoñécéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.
CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.
CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
CA5.8 Tívose en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.
CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

**4.5.e) Contidos**

Contidos
Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.
Coñecemento da clientela e das súas motivacións.
Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.
Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.
Percepción da atención recibida por parte da clientela.
Satisfacción da clientela.
Procesos en contacto coa clientela externa.

**4.6.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
6	Atención de consultas, queixas e reclamacións	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.	SI

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

Criterios de avaliación
CA6.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA6.3 Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.
CA6.4 Recoñécense as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA6.5 Identifícase e localízase a información que cumpra subministrarlle á clientela.
CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.
CA6.9 Identifícase a normativa en materia de consumo.
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

**4.6.e) Contidos**

Contidos
Departamento de atención á clientela: funcións.
Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.
Tramitación e xestión.
Seguimento da clientela perdida.
Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.
Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.
Elementos dunha queixa e dunha reclamación.
Fases da resolución de queixas e reclamacións.
Consumidores.
Institucións de consumo.

Contidos
Normativa en materia de consumo.
Marco legal estatal, autonómico e local.

**4.7.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
7	Potenciación da imaxe da empresa	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.	SI

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

Criterios de avaliación
CA7.1 Identificouse o concepto de márketing.
CA7.2 Recoñecéronse as funcións principais do márketing.
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.
CA7.7 Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.

**4.7.e) Contidos**

Contidos
Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.
Natureza e alcance do márketing.
Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxectivos), relacións públicas e responsabilidade social corporativa.

**4.8.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
8	Aplicación de procedementos de calidade na atención ao cliente	12

**4.8.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA8.1 Identifícaronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
CA8.2 Descríbironse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA8.3 Descríbironse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.
CA8.9 Identifícaronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA8.10 Descríbironse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

**4.8.e) Contidos**

Contidos
Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.
Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.
Procedementos de control do servizo.
Avaliación e control do servizo.
Control do servizo posvenda.
Fidelización da clientela.

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

### -->MÍNIMOS ESIXIBLES

- Distinguir as comunicacións internas e externas e os fluxos de información dentro da empresa.
- Identificar os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
- Diferenciar os distintos tipos de organizacións empresariais e as súas características mais importantes.
- Recoñecer como se organizan unha empresa e os seus distintos departamentos.
- Distinguir as comunicacións internas e externas así como os fluxos de información dentro da empresa.
- Recoñecer a necesidade de comunicación entre as persoas.
- Distinguir entre comunicación e información.
- Distinguir os elementos e procesos que interveñen na comunicación.
- Seleccionar o destinatario e o canal adecuado para cada situación.
- Determinar a mellor forma e actitude á hora de presentar a mensaxe.
- Identificar os principios básicos da comunicación verbal.
- Identificar o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
- Ter en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
- Identificar ó interlocutor observando as debidas normas de protocolo, adaptando a súa actitude e conversación á situación da que se parte.
- Elaborar a mensaxe verbal, de maneira concreta e precisa, valorando as posibles dificultades na súa transmisión.
- Utilizar o léxico e as expresións adecuadas ó tipo de comunicación e ós interlocutores.
- Identificar dentro da empresa as tipoloxías mais habituais de documentos segundo a súa finalidade.
- Cubrir os diferentes tipos de documentos sen cometer erros ortográficos nin de sintaxe.
- Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de texto.
- Identificar os canais de transmisión da información: correo convencional, correo electrónico, fax, mensaxes curtas ou similares.
- Diferenciar os soportes mais axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
- Aplicar, na elaboración e arquivo da documentación, a técnica 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
- Cumprimentar os libros de rexistro de entrada e saída da correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.
- Diferenciar as técnicas de organización da información que se poden aplicar nunha empresa ou institución, así como os procedementos habituais, de rexistro, clasificación e distribución da información.
- Determinar o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados í tipo de documentos que se teña.
- Recoñecer os procedementos de consulta e conservación da información e documentación.
- Identificar as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e funcións.
- Realizar árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
- Recoñecer e identificar o cliente interno e externo.
- Identificar as fases que compoñen o proceso de atención ó cliente e o seu comportamento.
- Coñecer os diferentes tipos de clientes.
- Analizar as diversas clases de clientes e as súas correspondentes formas de atención.
- Identificar os modelos que explican o comportamento do cliente.
- Recoñecer os diferentes elementos da atención ó cliente: entorno, organización e empregados.



- Identificar os diferentes usos sociais respecto do emprego da oficina de atención ó cliente.
- Distinguir as fases da atención ó cliente: o seguimento, a xestión e a despedida.
- Identificar e distinguir os diversos canais de comunicación para encauzar a atención do cliente.
- Saber o que son as Oficinas Integradas de Atención ao Cidadán, por parte da Administración.
- Identificar unha reclamación, unha queixa, unha suxestión e unha felicitación.
- Coñecer o que é un departamento de atención ó cliente e as súas funcións.
- Aprender o concepto de consumidor.
- Coñecer os dereitos dos consumidores.
- Identificar os elementos que compoñen unha reclamación ou unha queixa.
- Distinguir as diferentes fases da resolución dun queixa ou reclamación.
- Identificar as diversas institucións de consumo, nacionais e europeas.
- Coñecer o concepto de denuncia no campo do consumo.
- Identificar as diferentes fases que compoñen a tramitación e xestión.
- Identificar os tres niveis de oficinas existentes na atención ó cidadán.
- Identificar os factores que inflúen na prestación do servizo ó cliente.
- Identificar o concepto de marketing.
- Recoñecer as principais funcións do marketing.
- Diferenciar os elementos e ferramentas básicos que compoñen o marketing.
- Valorar a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
- Valorar a importancia das relacións públicas e a atención ó cliente para a imaxe da empresa.

#### -->CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

Seguirase un procedemento de avaliación continua, formativa e sumativa na que cada alumno será avaliado polo seu traballo e dedicación diarios, sendo os criterios de cualificación para cada unidade didáctica os seguintes:

##### 1. Probas obxectivas teórico-prácticas (70%).

Realizaranse ó final de cada unidade didáctica e consistirán en preguntas abertas, de desenvolvemento ou tipo test, xunto coa resolución de casos prácticos. Nos casos nos que as características do grupo o permitan, en termos de rendemento e implicación coa aprendizaxe, poderanse realizar as devanditas probas dun conxunto de unidades.

##### 2. Actividades realizadas na aula (20%).

En cada unidade o alumno resolverá na clase actividades que serán entregadas ó profesor para a súa cualificación.

##### 3. Actitude (10%).

Traballo diario e a participación activa.

Destacar que nas probas escritas descontarase 0,01 puntos por cada falta de ortografía (até un máximo de 1 punto e sen descontarse as faltas repetidas). Se o/a alumno/a suspendera unha proba polas faltas de ortografía e non pola carencia de coñecementos da materia, daráselle a posibilidade de recuperar a nota realizando actividades que demostren a adquisición de competencias nese eido.

Dito o anterior, a nota trimestral será a nota media ponderada das unidades didácticas impartidas e avaliadas completamente no trimestre, sendo necesario acadar como mínimo un 4 en cada unha das probas obxectivas para terse en conta a cualificación das actividades realizadas na aula e máis a actitude, de xeito que, para obter unha nota dun 5 ou superior na avaliación do trimestre, o/a alumno/a terá que ter aprobadas cada unha das unidades didácticas avaliadas; no caso contrario, a cualificación obterase seguindo os seguintes criterios:

- Se a nota media é igual a 5 ou superior e o/a alumno/a ten suspensa alguna das unidades, a nota trimestral será de 4.
- Se a nota media é menor que 5, tomarase como nota do trimestre a calificación que se desprenda do cálculo inicial realizado.

A nota final do módulo establecerase dacordo coa ponderación establecida nesta programación, sendo necesario acadar unha nota media mínima de 5 para superar o módulo.

## **6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas**

### **6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación**

Aqueles alumnos que non superasen tódalas unidades didácticas correspondentes a algunha das avaliacións realizarán, unha vez rematado o trimestre, unha proba de recuperación para cada unidade non superada; sendo necesario obter unha nota mínima dun 5 para aprobar.

As unidades didácticas non aprobadas durante o curso poderanse recuperar no exame extraordinario de fin de curso, que se celebrará en xuño. Antes desta proba, poranse a disposición dos alumnos os informes de avaliación individualizados que indiquen as unidades pendentes de superar.

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

Conforme se determina no artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011, o número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo será do 10 % respecto da súa duración total, de xeito que, cando se supere dita porcentaxe das ausencias os estudantes perderán o dereito a someterse ás probas parciais obxectivas de cada unidade, así como a preservar as cualificacións parciais das unidades didácticas presentadas, no seu caso.

Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do estudante na xustificación desas faltas, cuxa aceptación será acorde co establecido no correspondente regulamento de réxime interior do centro.

Estes alumnos serán avaliados mediante unha única proba obxectiva sobre todos os contidos previstos nesta programación, requiríndose unha nota de 5 ou superior para superar o módulo profesional. Esta proba celebrarase en xuño e deberá coincidir coa recuperación final dos alumnos que asistiron a clase.

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

Segundo tamén se establece na Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial, o Departamento ou no seu caso o equipo docente do ciclo, cunha frecuencia mínima mensual, fará o seguimento das programacións de cada módulo, valorando o seu grao de cumprimento e a xustificación razoada no caso de desviacións. O referido seguimento e revisión constará nas correspondentes actas do departamento ou, de ser o caso, do equipo docente do ciclo. No caso de modificacións, estas deberán recollerse e incorporarse posteriormente á Memoria de fin de curso.

Por outra banda, de cara a facilitar a participación dos alumnos para expresar a súa satisfacción co sistema seguido para alcanzar os obxectivos establecidos, ó final do curso académico realizarase unha enquisa anónima entre os estudantes a fin de avaliar a práctica docente.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Esta proposta didáctica ten en conta o principio de "deseño para todos", a inclusión. Para este propósito, inclúe as medidas necesarias para que calquera alumno poida alcanzar os obxectivos didácticos do módulo, adoptando medidas de reforzo e apoio pero sen que isto afecte de xeito significativo á consecución dos resultados de aprendizaxe previstos no currículo.

Polo anterior, será necesario realizar unha avaliación inicial do equipo docente, coa amplitude que se considere necesaria e en colaboración co departamento de orientación, para detectar os alumnos con necesidades educativas especiais e as súas demandas específicas. Para este fin, durante o mes de outubro realizarase unha avaliación inicial que terá como obxectivo averiguar cal é o estado de coñecementos e habilidades individuais dos alumnos co fin de identificar posibles dificultades de aprendizaxe e problemas de comportamento e adoptar decisións ao respecto.

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

O reforzo educativo ha de ter como obxectivo conseguir un ensino máis adaptado a cada alumno/a, de xeito que poida desenvolver ao máximo tódalas súas capacidades sen ceñirse exclusivamente aos aspectos intelectuais e de coñecemento, e valorando tamén os elementos de axuste persoal, emocional e social.

Tendo en conta a regulación relativa á atención á diversidade, é necesario facer unha breve referencia á serie de medidas a considerar na atención a este tipo de alumnos, sendo necesario personalizalas para cada caso concreto:

- Medidas de acceso ao currículo para estudantes con deficiencias sensoriais ou físicas.
- Agrupacións de estudantes con diversas competencias e motivacións para axudarse mutuamente.
- Adaptacións curriculares non significativas para aqueles alumnos con necesidades educativas especiais, coa orientación do departamento de orientación e sen afectar aos elementos obrigatorios do currículo.
- Actividades de ampliación e investigación para aqueles estudantes que presenten un rendemento académico moi superior ao resto do grupo.
- Medidas de reforzo educativo como actividades clasificadas segundo diferentes niveis; modificación da situación do alumno na clase; repetición individualizada dalgunhas explicacións ou mellora da participación dos estudantes.

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

Xunto cos obxectivos de aprendizaxe formulados que se pretende conseguir co módulo é fundamental que os alumnos adquiran, ademais, outras capacidades e valores cívicos que lles permitan converterse en cidadáns responsables, dotados de elementos suficientes de autonomía para funcionar de xeito eficaz nunha sociedade libre e democrática, como así establece a LOE no seu preámbulo.

Con esta referencia legal, debemos programar unha serie de temas e contidos para traballar de xeito transversal na medida en que estamos dirixindo as diferentes unidades didácticas do módulo; deste xeito, intentaremos resaltar certos valores xunto coa transmisión de coñecementos. Algúns dos valores que se deben transmitir transversalmente son os seguintes:

- Educación ambiental (técnica das 3R -contido curricular-).
- Igualdade de oportunidades.

- Rexeitamento do sexismo.
- Multiculturalismo.

Adicionalmente, poderanse programar puntualmente actividades, temas ou charlas que, en colaboración coas establecidas pola Dirección do Instituto, contribúan a alcanzar os obxectivos fixados en relación con eles.

### **9.b) Actividades complementarias e extraescolares**

Á marxe das actividades de ensino-aprendizaxe deseñadas para cada unha das unidades didácticas, cómpre describir outras que completen a formación do alumnado, achegándoo á realidade social e escoitando outras voces, ademais da do profesor, que lle permitan coñecer de primeira man os recursos que terán tanto como traballadores coma demandantes de emprego.

A continuación relaciónanse algunhas das que poderían ser programadas polo Departamento para levarse a cabo neste curso escolar:

- Visitas a empresas e organizacións públicas.
- Visitas a feiras e exposicións de temas e actividades relacionadas.
- Charlas, conferencias, seminarios e outras actividades programadas ó longo do curso.

## **10. Outros apartados**

### **10.1) Observacións**

Debido a que a aplicación informática non permite seleccionar sesións de 45 minutos, non foi posible reflectir neste documento as sesións reais necesarias para o desenvolvemento desta programación, que se corresponden cun total de 164, repartidas en 5 sesións semanais, para un total de 123 horas anuais.