

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	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	2022/2023	6	160	192
MP0651_12	Comunicación e arquivamento	2022/2023	6	105	126
MP0651_22	Atención á clientela	2022/2023	6	55	66

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ROSA MEIS PADÍN, FEDERICO HUGO CATANIA SOLLA (Subst.)
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 (régime ordinario e adultos presencial), C.S. Desenvolvemento de aplicacións web (régime ordinario e adultos presencial), C.S. Desenvolvemento de aplicacións multiplataforma (régime ordinario e modalidade dual), C.M. de Sistemas microinformáticos e redes, e C.M. de Xestión administrativa (régime 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	As Organizacións Empresariais.	A empresa como organización.	20	10
2	O Proceso de Comunicación.	A comunicación na empresa	20	10
3	A Comunicación verbal e non verbal	A comunicación que se produce por medios orais, especialmente a que se produce no interior da empresa; así como a linguaxe dos xestos, as posturas e as miradas	24	13
4	A Comunicación Telefónica	A importancia da comunicación telefónica na empresa.	6	3
5	A Comunicación Escrita.	A comunicación escrita na empresa e os modelos de comunicación que se empregan.	50	26
6	O Tratamento da Documentación	Manexo do diferentes sistemas para o tratamento da información.	6	3
7	O Cliente	O cliente e o departamento de atención ao cliente	44	23
8	O Servizo posvenda	Actuacións para lograr a satisfacción total do cliente co obxectivo que repita a compra	22	12

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	As Organizacións Empresariais.	20

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.	NO

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.
CA1.9 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.
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.
Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	O Proceso de Comunicación.	20

4.2.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.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.6 Diferenciáronse 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 Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.

4.2.e) Contidos

Contidos
0Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal. Comunicación externa na empresa Elementos e barreiras da comunicación. Comunicación e información, e comportamento Relacións humanas e laborais na empresa.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A Comunicación verbal e non verbal	24

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
CA2.1 Identifícaronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non 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.
CA2.8 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.

4.3.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.
Utilización de técnicas de imaxe persoal.
Comunicacións na recepción de visitas.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A Comunicación Telefónica	6

4.4.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

4.4.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.
CA2.4 Identificáronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

4.4.e) Contidos

Contidos
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. OLista telefónica: uso. Videoconferencia. Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	A Comunicación Escrita.	50

4.5.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

4.5.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.

4.5.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.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	O Tratamento da Documentación	6

4.6.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

4.6.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 Selecionouse 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 Recoñécéronse 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

4.6.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.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	O Cliente	44

4.7.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

4.7.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.

4.7.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.

4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	O Servizo posvenda	22

4.8.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

4.8.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.

4.8.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

MÍNIMOS ESIXIBLES PARA ALCANZAR A AVALIACIÓN POSITIVA:

Unidade 1: As Organizacións Empresariais.

Relacionar entre sí as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.

Identificar as distintas fases do proceso de toma de decisións.

Recoñecer os tipos de marcas que existen.

Diferenciar entre identidade e imaxe corporativas.

Unidade 2: O Proceso de Comunicación.

Identificar os elementos e etapas dun proceso de comunicación.

Barreiras que prodúcense na comunicación.

Diferencias entre comunicación e transmisión da información.

Canais de comunicación na organización empresarial.

Tipos de comunicación na empresa.

Comunicación interna e externa da empresa.

Unidade 3: A Comunicación verbal e non verbal

Coñecer a comunicación no verbal como outra forma de comunicación.

Características da comunicación oral.

Técnicas aplicables na comunicación oral.

Diferenciar entre os conceptos de kinesia, paralingüística e proxémica.

Funcións da comunicación no verbal

Unidade 4: A Comunicación Telefónica

Identificar os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.

Utilizar o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.

Unidade 5: A Comunicación Escrita

Identificar os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.

Diferenciar os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

Identificar o destinatario cumprindo as normas de protocolo.

Redactar o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.

Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.

Unidade 6: O Tratamento da Documentación

Identificar 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.

Determinar as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
Identificar os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
Analizar as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.
Recoñecer os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.

Unidade 7: O Cliente

Aplicar técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.

Identificar as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.

Analizar as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.

Analizar e solucionar os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.

Describir as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

Interpretar a comunicación recibida por parte da clientela.

Relacionar os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

Diferenciar os tipos de demanda ou reclamación.

Aplicar a normativa en materia de consumo.

Unidade 8: O Servizo Posvenda

Identificar os elementos que interveñen na atención posvenda.

Identificar as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

Distinguir os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.

Describir as fases do procedemento de relación coa clientela.

Detectar e arranxar os erros producidos na prestación do servizo.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

A avaliación da aprendizaxe dos alumnos será continua, precisando da asistencia regular ás clases e actividades programadas.

A avaliación continua realízase valorando a participación do alumno na clase, a súa asistencia, os traballos e actividades, tanto individuais como en grupo, e a resolución dos exercicios e exames que en cada caso se realicen.

Cualificación dos contidos:

En cada un dos trimestres realízase varias probas escritas que versarán sobre os contidos impartidos, estas probas cualifícanse sobre 10 puntos e supoñen o 70% da cualificación da avaliación. En calquera caso será necesario obter alomenos, 5 puntos en cada proba obxetiva para poder facer media. O aprobado está situado nos 5 puntos.

Nas probas escritas descontaranse 0,1 puntos por cada falta de ortografía (ata un máximo de 1 punto), non contabilizando as faltas repetidas. Se o/a alumno/a suspende a proba polas faltas de ortografía, no pola carencia de coñecementos da materia, daráselle a posibilidade de recuperar a nota realizando actividades que demostren o coñecemento da ortografía.

Cualificación dos procedementos:

Durante o curso os alumnos tendrán que realizar unha serie de traballos individuais/grupos que deberán entregar nas datas sinaladas, estes traballos serán valorados sobre 10 puntos, cualificación que suporá o 20% da cualificación de cada avaliación.

Cualificación das actitudes :

Participación activa na aula; correspóndese co 10% da nota.

Cualificación da avaliacións parciais:

Para aprobar cada unha das tres avaliacións parciais é necesario un 5 tendo en conta o comentado con anterioridade.

Cualificación da avaliacións final:

A cualificación global do módulo calcúlase como a media aritmética das 3 avaliacións trimestrais do curso, sendo necesario chegar aos 5 puntos para aprobar o módulo.

Con carácter xeral para superar o módulo será necesario ter aprobadas as 3 avaliacións.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Cando os resultados dalgunha avaliación sexan negativos, se realizarán actividades de recuperación, que consistirán en:

- Realización de traballos e exercicios sobre os aspectos en que se detectasen maiores deficiencias.
- Repetición de determinadas actividades, cando se observase que na súa realización o alumno/a non dedicou o suficiente tempo ou esforzo.
- Realización dunha proba escrita sobre os contidos nos que se observase que o nivel de coñecementos do alumno/ é insuficiente.

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

1.- Calquera alumno que se atope na devandita situación someterase ao final de curso a unha proba obxectiva escrita de acordo cos criterios de avaliación. Esta proba escrita constará de:

- PROBA TEÓRICA: O alumno debe resolver unha proba dun cuestionario sobre os contidos expostos nesta programación, dunha duración de 90 minutos.
- PROBA PRÁCTICA: O alumno debe resolver unha proba práctica que englobará a totalidade da documentación manexada ao longo do curso, o tempo empregado será de 3 horas.

2.- Este será o único instrumento para a avaliación do alumno e non outro. Esta proba considerarase apta se o alumno alcanza un mínimo de 5 de puntuación, en cada unha das partes de que consta.

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

Segundo establece 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. [DOG Núm. 136 Venres, 15 de xullo de 2011] ; o Departamento ou no seu caso o equipo docente do ciclo, cunha frecuencia mínima mensual, fará o seguimento das programacións de cada módulo, no cal se reflectirá o grao de cumprimento con respecto á programación 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.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Realizarase durante todo o mes de outubro e terá como obxectivo avaliar cal é o estado de coñecementos e habilidades individuais dos alumnos e identificar posibles dificultades de aprendizaxe e problemas de comportamento. O equipo docente, pode adoptar decisións comúns cando así o requira a dinámica do grupo de alumnos.

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

O reforzo educativo terá como obxectivo conseguir un ensino máis adaptado a cada alumno/a de modo que poida desenvolver ao máximo todas as súas capacidades, non ciñéndose exclusivamente aos aspectos intelectuais e de coñecemento senón tendo en conta tamén os de axuste persoal, emocional e social.

As incluídas na estrutura da aula:

Este tipo de estratexias non modifica a organización do Centro nin do ciclo nin do nivel, concrétese dentro da aula. É, por tanto, fácil de realizar no sentido de que non require contar con máis medios persoais que o profesor da aula e nalgúns casos, con profesores que teñan contemplado no seu horario horas para ao reforzo educativo.

Medidas tales como.

1.- Estratexias de Programación:

- Establecer, con claridade, os obxectivos mínimos a conseguir por todo o grupo.
- Preparar actividades sobre un mesmo contido de repaso, de reforzo e de profundización variando o grao de dificultade e o tipo de procesos que se pon en xogo.

2.- Estratexias de Recursos Materiais:

- Banco de recursos con materiais que permitan realizar actividades de repaso, reforzo e profundización.

3.- Estratexias Espaciais.

- Localización do alumnado no sitio máis adecuado tendo en conta as características de cada alumno/a.
- Localización das mesas en función do tipo de actividade que se vaia a realizar.
- Realización de tarefas de consulta, de reforzo, traballo independente, de ordenador, etc.

4.- Estratexias Persoais:

-Axuda entre iguais: Tutoría entre alumnos: un alumno, considerado experto nunha habilidade ou contido determinados, instrúe ou axuda a outros que non o dominen.

-Aprendizaxe cooperativa: grupos heteroxéneos de alumnos que teñen o obxectivo de conseguir unha meta común; para conseguilo é imprescindible a participación de cada un dos membros do grupo.

-Traballo colaborativo en pequeno grupo (homoxéneos por capacidade ou por rendemento) ou en parella.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Educación para a paz.- Construír e potenciar unhas relacións pacíficas entre os alumnos, cultivando as condutas asertivas, a aceptación das diferenzas e a forma de resolución violenta dos conflitos que poidan xurdir entre eles.

Educación para a igualdade de oportunidades entre os sexos.- Desde o desenvolvemento da autoestima e a concepción do corpo como expresión da personalidade, pretende consolidar hábitos non discriminatorios, corrixindo prexuízos sexistas a partir da análise crítica das súas manifestacións na linguaxe, na publicidade, etc... e promovendo a adquisición de habilidades e recursos para realizar calquera tipo de tarefas, domésticas ou non.

Educación ambiental.- Facilitase a comprensión e valoración dos procesos que se dan na Natureza e nas relacións do home con ela, animando un cambio de valores, actitudes e condutas que promovan o respecto, coidado e promoción do medio ambiente.

Educación sexual.- Pretende que os alumnos alcancen unha información sexual suficiente e científica, e consoliden, como actitudes básicas, a aceptación do propio corpo e a naturalidade no tratamento dos temas relacionados coa sexualidade, os hábitos de hixiene e o respecto ás diferentes manifestacións da mesma.

Educación para a saúde.- Fomenta calquera actividade que estimule aos alumnos a crear hábitos e costumes sans.

Educación do consumidor.- Consiste en promover todo tipo de accións polas que os alumnos filtren a información recibida, de xeito consciente, crítica, responsable e solidaria, así como as decisións consecuentes para a compra de bens e servizos, tendo en conta os valores persoais, a utilización dos recursos e as consideracións ecolóxicas adecuadas.

Educación viaria .- Insístese na adquisición de condutas e hábitos de seguridade viaria, tanto de peóns como de usuarios de vehículos, á vez que lles sensibiliza sobre os problemas de circulación.

Outros temas.- A situación social actual leva a incluír outros novos, referidos á multiculturalidade, a tolerancia, o respecto dos Dereitos Humanos, etc... que se englobarían nun xeral sobre a Educación para a convivencia e a tolerancia.

Actividades a desenvolver:

Actividades a desenvolver dentro da aula:

-Clarificación de valores. A finalidade destas actividades é favorecer que o alumno reflexione e tome conciencia e responsabilidade do que valora, pensa ou fai. (propoñer un temas a desenvolver)

Discusión de dilemas morais. Consistiría en propor aos alumnos situacións antagónicas que lles expoñan conflito cognitivo, preguntándolles cal sería a mellor solución para o dilema.

Análise crítica. Supón solicitar información sobre unha situación que supoña conflito de valores, axuizala e tomar posición ante ela Dramatizacións.

Axudarán a pórse no posto do outro, o cal implica someterse ás normas que impón a propia coherencia do papel asumido e vivenciar os seus prexuízos, valores, etc

Regulación de conflitos. Manexar os conflitos que xorden na vida cotiá de forma non violenta senón racional e reflexivamente; negociando, acordando, etc.



-Actividades a desenvolver fora da aula:

Actos que se organicen con motivo de diversas conmemoracións relacionadas coa paz (Día Escolar da Non-violencia e da Paz, dos Dereitos Humanos, etc...)

Actos comunitarios convocados en colaboración con outros centros (deportes, festas, teatro, etc...)

Realizar actividades no medio natural que teñan como finalidade aprender a desenvolverse nel, comprometéndose ao seu coidado e conservación.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Aterase as actividades acordadas no Departamento