

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
36014520	Pedra da Auga	Ponteareas	2023/2024

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG11	Servizos administrativos	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3005	Atención á clientela	2023/2024	3	58	69

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	VANESSA LAGARES DOURAL
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

A organización da actividade produtiva das empresas esíxelle actualmente ao persoal profesional da xestión administrativa unha grande polivalencia, así como unha serie de competencias persoais e sociais relacionadas co traballo en equipo, coa autonomía e a iniciativa na toma de decisións, co desenvolvemento de tarefas e coa vocación de atención ao público.

Hoxe en día a presenza da comunicación en todos os ámbitos da sociedade é unha realidade, polo que o traballador deberá familiarizarse coas técnicas de comunicación e atención á clientela, que lle van permitir desenvolver a súa actividade dunha maneira moito máis eficiente.

O Decreto 107/2014 do 4 de setembro, establece o currículo que será de aplicación na Comunidade Autónoma de Galicia para as ensinanzas de formación profesional básica relativas ao título profesional básico de Servizos Administrativos (Real decreto 127/2014, do 27 de febreiro). Este currículo intenta adaptar a nova titulación ao campo profesional da realidade socioeconómica galega e as necesidades de cualificación do sector produtivo e posibilita unha proxección profesional futura.

A competencia xeral deste título consiste en realizar actividades de apoio administrativo no ámbito laboral, comercial, financeiro e loxístico, así como de atención á clientela ou as persoas usuarias, en empresas tanto públicas como privadas, aplicando a normativa e os protocolos de calidade, de xeito que se asegure a satisfacción da clientela e actuando segundo as normas de prevención de riscos laborais e de protección ambiental.

Entre as competencias profesionais, persoais e sociais deste título podemos destacar:

- a) Realizar e integrar operación de apoio administrativo básico.
- b) Transmitir e recibir información operativa en xestións rutineiras con axentes externos da organización.
- c) Realizar operacións auxiliares de reprodución e arquivo en soporte convencional ou informático.
- d) Introducir datos e textos en terminais informáticos en condicións de seguridade, calidade e eficiencia.
- e) Realizar operacións básicas de tratamento de datos e textos, e confección de documentación.
- f) Realizar operacións auxiliares de reprodución e arquivo en soporte convencional ou informático.
- g) Proporcionarlle atención e información operativa, estruturada e seguindo un protocolo á clientela.
- e) Preparar pedidos de xeito eficaz e eficiente, seguindo procedementos establecidos.

Hoxe non se entenden as relacións profesionais dentro da empresa sen a utilización das técnicas de comunicación e de atención á clientela. É precisamente o módulo profesional de Atención á Clientela o bloque coherente de formación asociado as unidades de competencia:

- a) UC1329\_1: Proporcionar atención e información operativa, estruturada e seguindo un protocolo ao cliente.
- b) UC0970\_1: Transmitir e recibir información operativa en xestións rutineiras con axentes externos da organización.

Con esta programación didáctica preténdese lograr unha adaptación do currículo o máis eficaz posible, de xeito que se facilite aos/as alumnos/as a súa inserción laboral nas empresas localizadas na comarca de Pontearreas. Poboación situada na comarca de O CONDADO. Conta cunha extensión de 126 km<sup>2</sup>, limita ó N: Mondariz-Balneario e Pazos de Borbén; S: Salceda e Salvaterra de Miño; E: Mondariz e As Neves; O: Mos e o Porriño. A súa poboación supera os 22.000 habitantes.

Da análise da realidade económica na bisbarra do Condado, obsérvase unha economía moi diversificada, pois aparte do cultivo do millo e da pataca, abriuse un abano de novas producións, sobre todo en invernadoiros, como son as flores ornamentais, hortalizas, viñedos e plantacións de kiwis.

Existe un sector industrial ligado á construción e industrias auxiliares, que nos últimos tempos estase a abater por mor da fase de recesión económica global. Sobresae a industria da madeira e da alimentación.

As formas xurídicas predominantes nas empresas do entorno son as Sociedades Limitadas (S.L.) e empresas individuais. Respecto a súa dimensión atopámonos perante pemes e microempresas.

No sector servizos, as actividades que poderán desenvolver os noso alumnado céntranse nos seguintes ámbitos:

- Entidades públicas
- Bancos privados e públicos.
- Caixas de aforro, hoxe en día fusionadas e convertidas en bancos.

- Seguros.
- Servizos de asesoramento de compra e venda de produtos de diversa índole (sector servizos, alimentario, telefonía, etc.)
- Información telefónica e presencial a usuarios
- Asesoramento prevenda e postvenda
- Asesoramento relativo a procesos de reclamación
- Preparación e envío de pedidos
- Elaboración de documentos básicos relacionados co proceso de compravenda (facturas, albaráns, pedidos, devolucións, envíos, etc.)

Sendo conscientes das grandes dificultades que hoxe en día se presentan para lograr esta inserción, as actividades e a metodoloxía deseñadas nesta programación pretenden acadar unha mellor formación do alumnado desde o punto de vista práctico.

**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	Comunicación e atención á clientela	Proceso, elementos e barreiras da comunicación. Comunicación verbal e non verbal. Motivación e frustración.	14	20
2	Venda de produtos e servizos	Características a funcións do vendedor. Técnicas de venda, exposición de produtos e servizos e relación con clientela.	15	20
3	Atención á clientela	Relacións entre profesionais e clientela. Tipos de clientes e necesidades. Atención personalizada á clientela e obxeccións da mesma.	15	20
4	Tratamento de reclamacións	Xestión de reclamacións: documentos e técnicas empregadas	14	20
5	Iniciativa emprendedora e atención á clientela.	Iniciativa emprendedora na actividade de atención á clientela. O risco como factor inherente á actividade emprendedora	11	20

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Comunicación e atención á clientela	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	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 Analizouse o comportamento da clientela posible
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta
CA1.5 Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.
Barreiras e dificultades comunicativas.
Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.
Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Venda de produtos e servizos	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustificaas desde o punto de vista técnico	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.2 Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral
CA2.3 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial
CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables
CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida

**4.2.e) Contidos**

Contidos
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Técnicas de venda.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Atención á clientela	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustificaas desde o punto de vista técnico	NO
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	SI

**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 Analizouse a tipoloxía de público
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso
CA3.3 Identifícanse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais aparelladas

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela. Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo. Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo. Pasos para fidelizar á clientela Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción. Obxeccións da clientela e o seu tratamento. Garantías e obrigas legais aparelladas

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento de reclamacións	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación
CA5.5 Cubriuse unha folla de reclamación
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo

**4.4.e) Contidos**

Contidos
Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.
<a href="#">Lexislación relacionada co proceso de reclamación</a>



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

N.º	Título da UD	Duración
5	Iniciativa emprendedora e atención á clientela.	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	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 Caracterízase o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela
CA4.2 Valórase a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela

**4.5.e) Contidos**

Contidos
A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.
Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.
O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.

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

Os mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva son os descritos nesta unidade didáctica.

A cualificación do alumnado para cada trimestre obterase tendo en conta as seguintes regras e facendo a ponderación que se detalla a continuación:

- Traballos feitos na aula individualmente ou en grupo, así como os realizados na casa: 40% da nota. Deste 40%, un 10% corresponderá coa confección de esquemas, libreta ou folios para estudar por parte do alumnado.
- Resolución das probas individuais escritas (teórico/prácticas), valorando o grado de coñecemento dos contidos e os conceptos adquiridos: 60% da nota. No caso de que na unidade didáctica non se mandara facer ningún traballo, o 100% da nota corresponderá coa proba teórico-práctica. Será necesario ter alomenos un 5 en cada unidade didáctica para tela superada.

Nota mínima para aprobar:

Tanto as probas coma os traballos e exercicios cualificarase sobre 10 puntos, sendo preciso un mínimo de 5 puntos en cada unha das unidades didácticas para superar o módulo. No boletín de cualificacións do/a alumno/a, ó non admitir decimais, figurará a parte enteira da súa nota. Redondearase á décima superior sempre e cando esta chegue ao 0,5.

A nota media da avaliación farase de xeito ponderado, ao igual que a nota final, tendo en conta o peso de cada unha das unidades didácticas. O alumnado non superará o módulo se non ten todas a unidades didáctica con un 5, de xeito que se nunha unidade didáctica ten un 4 e noutra un 6, levará a avaliación suspensa, debendo presentarse á recuperación da unidade didáctica na que non chegou ao 5 e gardándosele a nota da unidade didáctica na que acadou, alomenos, un 5.

Outras consideracións a ter en conta:

- a) O alumnado que copie nos traballos ou probas escritas terá un 1 nesa proba, e para recuperala terá que esperar a xuño.
- b) Levar teléfono móbil, auriculares, apuntamentos, etc. (aínda que non sexan usados) ou participar en calquera actividade ou estratexia para mellorar os resultados propios ou alleos mediante procedementos deshonestos, suporá unha nota de suspenso na proba que se esté a desenvolver nese momento. O mesmo criterio se aplicará para a entrega de traballos e actividades.
- c) Os traballos e probas escritas deberán ser presentados de xeito que sean lexibles. De non ser así o traballo ou proba terá un 1 sobre 10.
- d) Falta de participación nos grupos: cando se trate de valorar traballos en grupo, aínda que dito traballo ou actividade obteña unha valoración positiva, se se detecta que algún/ha alumno/a do grupo non participa ou non realiza colaboracións para a elaboración do mesmo, pode requirírselle que faga unha exposición individual do mesmo ou que responda a determinadas preguntas, de forma que quede demostrado que domina o reflectido en dita actividade. Se non demostra ese dominio pode ser cualificado con resultado inferior a 5.
- d) Falta de asistencia a probas: todo alumnado que non se presente a algunha das probas na data e hora previstas, non terá dereito a facela outro día, salvo que se xustifique dita ausencia mediante documento expedido polo organismo ou profesional con capacidade para certificar a súa ausencia. Non se recollerán xustificantes pasados tres días lectivos dende a volta do alumnado á aula.

O procedemento para o alumnado co módulo pendente doutro ano será o explicado neste apartado.

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

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

O alumnado que despois das avaliacións parciais teña Unidades Didácticas non superadas (cualificación inferior a 5 puntos) poderá recuperalas

nunha proba final antes do inicio das prácticas FCT, tendo outra oportunidade de recuperalas nas datas que establece o centro no mes de xuño. A proba final terá un deseño e contido similar ás probas teórico-prácticas das avaliacións parciais. No boletín de cualificacións do/a alumno/a, ó non admitir decimais, figurará a parte enteira da súa nota. Redondearase ao número enteiro inmediatamente superior, si o primeiro dígito decimal está comprendido entre 5 e 9.

Será preciso acadar un 5 en cada unha das unidades didácticas para superar o módulo.

Se algún alumno/a non fóra á FCT por ter o módulo suspenso seranlle dadas clases de reforzo nese periodo, encamiñadas á superación do módulo profesional.

O procedemento para o alumnado co módulo pendente doutro ano será o explicado anteriormente.

Tal e como recolle no artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011, o alumnado que supere en faltas sen xustificar o equivalente ao 10% das horas totais do módulo incurrirá na perda da avaliación continua. Nese caso, terá dereito a unha única proba final de todas as unidades do módulo previa á avaliación final de módulos correspondente, tal e como indica artigo 25.5 da Orde do 12 de xullo de 2011.

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

Tal e como recolle no artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011, o alumnado que supere en faltas sen xustificar o equivalente ao 10% das horas totais do módulo incurrirá na perda da avaliación continua. Nese caso, terá dereito a unha única proba final de todas as unidades do módulo previa á avaliación final de módulos correspondente, tal e como indica artigo 25.5 da Orde do 12 de xullo de 2011.

A avaliación consistirá na realización dunha proba escrita, que constará dunha parte teórica e dunha parte práctica sobre os contidos do módulo. Para acadar unha cualificación positiva na proba extraordinaria é preciso obter 5 puntos (dun máximo de 10 puntos) en cada unha das unidades do módulo. No boletín de cualificacións do/a alumno/a, ó non admitir decimais, figurará a parte enteira da súa nota. Redondearase ao número enteiro inmediatamente superior, si o primeiro dígito decimal está comprendido entre 5 e 9.

A avaliación realizarase de forma presencial.

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

O seguimento da programación realizarase cada mes na aplicación de programacións da Consellería de Educación.

O procedemento fundamental para levar a cabo o seguimento da programación e a avaliación da práctica docente será a autoavaliación da práctica educativa. A avaliación corresponde, en primeiro lugar, ao profesor, que se enfrontará a todas as súas tarefas e funcións cunha actitude crítica permanente. De igual xeito, no equipo docente do ciclo formativo e no departamento didáctico, en actitude recíproca de participación colectiva, intercambiaranse puntos de vista, analizarase, deliberarase e chegarase a acordos que enriquezan mutuamente a práctica docente. Este procedemento pode estar complementado coas estimacións que o alumnado realice. O/A profesor/a provocará e favorecerá a avaliación dende o alumnado medindo desde eles o acerto das súas intervencións.

Os aspectos da programación que se someterán a seguimento son:

Os obxectivos: A concreción dos mesmos e a adecuación aos resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación da programación do módulo e do currículo do mesmo.

Os contidos de aprendizaxe: A adecuada selección e secuenciación dos mesmos ao longo das unidades didácticas.

As actividades docentes: Prestando especial atención á coherencia das actividades propostas coa liña metodolóxica que se considera máis adecuada para cada aprendizaxe e ao deseño e aplicación dunhas actividades diversificadas para favorecer os distintos ritmos de aprendizaxe.

O clima e as relacións na aula: Valorando as interaccións que se producen no grupo, as situacións en que esas interaccións perturban o clima da

aula e os procesos de aprendizaxe, a autonomía do alumnado, a adecuación da organización espacial e dos agrupamentos ás características do grupo e do traballo que se realiza.

Os medios e recursos: uso e rentabilidade que se consegue.

Para a avaliación da práctica docente, recadarase información a través de cuestionarios periódicos facilitados ó alumnado nos que se solicitará:

- Valoración sobre a metodoloxía e aspectos relativos á docencia.
- A forma do traballo na aula-taller.
- Técnicas de avaliación empregadas.
- Cuestións que indiquen se se acadaron os obxectivos das distintas unidades didácticas.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

Terase en conta a información dispoñible sobre as características xerais do grupo ou sobre as circunstancias especificamente académicas ou persoais, con incidencia educativa, de cantos alumnos e alumnas o compoñan.

Esta información poderá proceder, entre outras:

- a) Dos informes individualizados de avaliación dos módulos previamente cursados.
- b) Dos estudos académicos ou das ensinanzas de formación profesional inicial ou para o emprego previamente realizados.
- c) Do alumnado matriculado sen titulación académica de acceso.
- d) Dos informes ou ditames específicos do alumnado discapacitado ou con necesidades educativas especiais que poida haber no grupo.
- e) Da experiencia profesional previa.
- f) Da observación do alumnado e as actividades realizadas nas primeiras semanas do curso.

A avaliación inicial en ningún caso comportará cualificación para o alumnado.

Dedicaranse os primeiros días de clase á observación e rexistro das circunstancias que poidan resultar salientables co obxecto de poder detectar calquera dificultade que poida ter o alumnado e que sexa susceptible de ser abordada co resto do profesorado do grupo.

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

Para posibilitar a consecución por parte do alumnado dos mínimos reflexados na programación, propóñense as seguintes medidas:

- Axudarlle na comprensión dos materiais indicandolle como esquematizalos e guiándoo no camiño.
- Facilitarlle actividades de reforzo que se lle axuden na comprensión dos aspectos esenciais.
- Estudo detallado de casos concretos.
- Seguimento do traballo diario e valoración da evolución que presente o alumnado respecto da situación inicial.

Ademais do exposto anteriormente levarase a cabo a:

- Realización de mapas ou simulacións.
- Realizacións de mapas conceptuais, elaboración de cuestionarios de repaso e exercicios prácticos.

## 9. Aspectos transversais

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

A Lei Orgánica 2/2006 de Educación incorpora as competencias básicas ao currículo, como un dos seus elementos máis salientables. Esta incorporación das competencias básicas ao currículo é unha primeira aposta por achegar o sistema educativo ás esixencias internacionais. Unha das competencias introducidas é a competencia social e cidadán, básica para a comprensión da realidade na que se vive empregando o xuízo ético baseado nos propios valores e nas prácticas democráticas que deben presidir as nosas relacións. Enténdese que desde esta competencia o alumnado poderá afrontar dun xeito máis adecuado a convivencia coas demais persoas e o afrontamento dos conflitos que poidan xurdir nas relacións tendo en conta os conceptos básicos de unha comunicación perfecta, según destaca este módulo. Relacionado con este aspecto, fomentárase a empatía e as relacións entre iguais, excluindo comportamentos violentos e sexistas. Así mesmo, farase especial fincapé no coidado dos materiais, a reutilización e a reciclaxe sempre e cando sexa posible, así como o coidado do medioambiente.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As determinadas polo departamento.

## 10. Outros apartados

### 10.1) O contorno virtual de aprendizaxe

Para levar a cabo un proceso de ensino-aprendizaxe en liña é preciso un software que integre as principais ferramentas que ofrece Internet e que permita o desenvolvemento de cursos virtuais interactivos, tele-formación, tutoría e seguimento dos estudantes.

En relación coa aprendizaxe, facilitarase ao alumno: acceso a material didáctico; o contacto co resto de alumnado, profesorado, tutores,...; realización de tarefas de traballo individual e grupal, a organización e planificación do estudo e, a consulta de dúbidas e o intercambio de información.

#### FERRAMENTAS

A principal ferramenta empregada será a AULA VIRTUAL, posta a disposición por cada centro educativo, onde se poderán atopar as diferentes ferramentas de traballo. En primeiro lugar, é interesante proporcionar unha ferramenta interactiva que permita a organización espazo-temporal do estudo, que poida usarse como taboleiro de anuncios para eventos de interese (información académica, convocatoria de sesións de chat, ...).

Para comunicarse e relacionarse entre os membros que participan no proceso de ensino-aprendizaxe empregárase a mensaxería interna. A plataforma virtual ofrece a posibilidade de subir contidos, tarefas, probas, etc, por parte do profesorado. Por parte do alumnado enviar esas tarefas, probas, traballos, etc, para a correspondente corrección por parte do profesorado.

O correo electrónico fará posible a comunicación privada (aínda que só se debe empregar cando o profesor o estableza) e, se é necesario, o envío de mensaxes a grupos de alumnos para manter unha comunicación fluída e rápida. O correo electrónico empregárase coma complemento á utilización da aula virtual.

Outra ferramenta, posta a disposición pola Xunta, é a aplicación CISCO WEBEX, que permite unha conexión directa tanto para levar a cabo a explicación dos contidos, realizar tutorías personalizadas e mesmamente levar a cabo reunións virtuais entre os compoñentes da comunidade educativa, ben por parte dun departamento, CCP e incluso de todo o profesorado. Tamén podería ser empregada outra aplicación oficial coma por exemplo FALEMOS.