

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	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

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	2023/2024	7	123	147

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ANA ALONSO LORENZO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

1. A organización da actividade produtiva das empresas e do traballo esíxelle actualmente ao persoal profesional da xestión administrativa unha gran 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.
2. As maiores vías de demanda de emprego son o incremento continuado do sector de servizos en España fronte á industria e á agricultura, así como a externalización de certas tarefas que realizan algunhas empresas. Dende a primeira liña, increméntase o número total de profesionais da área administrativa, tanto pola implantación de novas empresas de todos os sectores económicos como polo desenvolvemento das xa existentes. Dende o punto de vista da externalización, cada vez máis compañías deciden subcontratar a súa xestión administrativa ou parte dela a empresas especializadas, o que, lóxicamente, implica o crecemento e a proliferación de empresas dedicadas en exclusiva a prestar servizos administrativos a outras (xestorías, asesorías, consultoras, centros de servizos, etc.).
3. O cambio constante na lexislación, nos tipos de documentos e na integración dos procedementos administrativos utilizados pola empresa demanda destas persoas unha actualización continua e actitudes favorables cara á aprendizaxe ao longo de toda a vida, a autoformación e a responsabilidade.
4. A crecente competitividade no mundo empresarial require, así mesmo, profesionais capaces de desenvolveren a súa actividade nun ambiente de xestión de calidade, respectando a normativa ambiental e de seguridade laboral.
5. Por último, en relación co anterior e coa imparable tendencia á globalización das relacións económicas, o emprego do inglés como lingua de intercambio internacional é imprescindible e, xa que logo, convértese nun factor máis de exixencia para o persoal profesional da área administrativa, debido á permanente xestión de documentos e de comunicacións.

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, información e comunicación.	Comunicación interna e externa, elementos que interveñen nela. Información e tipos de organización.	18	13
2	Comunicación oral.	Principios básicos da comunicación oral tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.	19	13
3	Imaxe de empresa.	Concepto de márketing, funcións, elementos e ferramentas así como á atención a clientela.	18	12
4	Clasificación, rexistro e arquivo.	Organización da información, arquivo e rexistro. Sistemas de clasificación e arquivos informáticos.	15	12
5	Comunicación escrita.	Tipos de papel, sobres, canles de transmisión, criterios utilizados e ferramentas así como a utilización das aplicacións informáticas.	22	13
6	Atención á clientela.	Técnicas de comunicación, atención a clientela, canles de comunicación, motivacións de compra e asesoramento.	19	13
7	Consultas, queixas e reclamacións.	Atención a clientela, queixas e reclamacións e resposta.	18	12
8	A calidade na atención á clientela.	Factores, fases, servicio posventa e métodos utilizados.	18	12

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Empresa, información e comunicación.	18

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.
Organización empresarial: organigramas.
Principios e tipos de organización empresarial.
Departamentos e áreas funcionais tipo.
Funcións do persoal na organización.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Comunicación oral.	19

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
Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.
Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.
Principios básicos nas comunicacións orais.
Informática 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.



Contidos

Imaxe persoal.

Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.

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	Imaxe de empresa.	18

4.3.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

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

Criterios de avaliación
CA7.1 Identifícase o concepto de márketing.
CA7.2 Recoñécéronse 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 Identifícase a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.

4.3.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.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Clasificación, rexistro e arquivo.	15

4.4.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.	NO
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
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).
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
0Recepción, envío e rexistro da correspondencia. Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería. Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información. 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 cartafoles. Organización en cartafoles do correo electrónico e dout

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Comunicación escrita.	22

4.5.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.	NO

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 para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
CA3.2 Identifícanse 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 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.

4.5.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
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.
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.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Atención á clientela.	19

4.6.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

4.6.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.

4.6.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.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Consultas, queixas e reclamacións.	18

4.7.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

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

Criterios de avaliación
CA6.1 Descríbóronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA6.3 Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación.
CA6.4 Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA6.5 Identificouse e localizouse 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 Identificouse a normativa en materia de consumo.
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

4.7.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.

4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	A calidade na atención á clientela.	18

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

Os criterios e os mínimos exigibles para acadar a avaliación positiva son os indicados nesta programación para cada unidade didáctica.

A cualificación acadada en cada avaliación calcularase sumando a nota resultante dos distintos instrumentos de avaliación en cada unidade didáctica segundo a ponderación establecida no apartado 3.a) desta programación na columna de peso (%). A nota resultante dos distintos instrumentos de avaliación en cada unidade didáctica ponderará sempre que sexa de cinco puntos ou máis. No caso contrario, esa unidade didáctica estará suspensa e a nota máxima da avaliación será de catro.

A nota final do módulo obterase segundo a ponderación establecida no apartado 3.a) desta programación na columna de peso (%). Únicamente ponderarán as notas das distintas unidades didácticas cando a súa cualificación sexa cinco ou máis de cinco, no caso contrario (algunha unidade didáctica non superada) a nota final será como máximo de catro.

Cada proba cualificarase sobre 10 puntos sendo preciso para acadar o aprobado un mínimo de 5 puntos en cada unha delas.

Sancionarse coa cualificación de cero cando se comprobe que o/a alumno/a non actuou limpamente ao realizar as probas porque copiara ou realizara condutas similares.

En caso de que un alumno falte á proba de avaliación, o alumno poderá realizar este exame outro día, sempre e cando houberse unha causa xustificada de forza maior a valorar pola docente.

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 recuperarlas nunha proba final no mes de marzo nas datas que establece o centro. A proba será similar ás probas teórico-prácticas das avaliacións parciais de cada unidade didáctica.

A recuperación consistirá na realización dunha proba escrita na que se avaliarán as unidades didácticas suspensas. Esta proba escrita constará dunha parte teórica e dunha parte práctica sobre os contidos da unidade didáctica suspensa. Aplicarase o sistema de ponderación para cada unidade didáctica establecido nesta programación no apartado 3.a). Para acadar unha cualificación positiva é preciso obter 5 puntos (dun máximo de 10 puntos) en cada unidade didáctica que haxa que recuperar. No caso contrario, esa unidade didáctica estará suspensa e a nota máxima da recuperación será de catro.

Sancionarse coa cualificación de cero cando se comprobe que o/a alumno/a non actuou limpamente ao realizar as probas porque copiara ou realizara condutas similares.

En caso de que un alumno falte á proba de avaliación, o alumno poderá realizar este exame outro día, sempre e cando houberse unha causa xustificada de forza maior a valorar pola docente.

A avaliación realizarase de forma presencial. En caso de confinamento estrito ou outras realidades que o impidan, estas probas poderanse realizar de forma non presencial a través da aula virtual e/ou outros recursos virtuais oficiais, segundo estableza a profesora.

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

A avaliación consistirá na realización dunha proba escrita que constará dunha parte teórica e dunha parte práctica sobre os contidos de todo o módulo. Para acadar unha cualificación positiva na proba extraordinaria é preciso obter 5 puntos (dun máximo de 10 puntos). No caso contrario, o módulo estará suspenso e a nota máxima da avaliación será de catro.

Sancionárase coa cualificación de cero cando se comprobe que o/a alumno/a non actuou limpamente ao realizar as probas porque copiara ou realizara condutas similares.

En caso de que un alumno falte á proba de avaliación extraordinaria, o alumno poderá realizar este exame outro día, sempre e cando houberse unha causa xustificada de forza maior a valorar pola docente.

A avaliación realizarase de forma presencial. En caso de confinamento estrito ou outras realidades que o impidan, estas probas poderanse realizar de forma non presencial a través da aula virtual e/ou outros recursos virtuais oficiais, segundo estableza a profesora.

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

Se realizará cada mes na aplicación da programación

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.

O sistema de avaliación que se aplica para valorar ao alumnado, así como o propio sistema de avaliación da práctica docente.

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:

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

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

Se dedicara 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.

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

Entendemos como reforzo educativo o conxunto de medidas educativas deseñadas polo profesorado e dirixidas a axudar ao alumnado nas súas dificultades escolares ordinarias, tratándose sobre todo de medidas que requiren flexibilidade metodolóxica.

Entre as medidas que dende un principio se establecen nesta programación destacamos:

Establecer claramente os obxectivos mínimos a conseguir.

Estar abertos á preparación de diversas actividades sobre un mesmo contido variando o grao de dificultade e o tipo de procesos que se poñen en xogo.

En calquera caso, as medidas deberán de ser individualizadas e polo tanto adaptadas ás necesidades concretas de cada caso, polo que despois da avaliación inicial ou en calquera momento do curso no que se detecte unha dificultade se porán en marcha os preceptivos mecanismos de reforzo, ou de ser o caso, solicitarase a axuda do equipo educativo e do departamento de información e orientación por se fose necesario dar un paso máis na concreción das medidas e promover unha adaptación curricular.

Se dedicara os primeiros días de clase á observación e rexistro das circunstancias que poidan resultar remarcables co obxecto de poder detectar calquera dificultade que poida ter o alumnado e que sexa susceptible de ser abordada.

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 enfrontamento dos conflitos que poidan xurdir nas relacións tendo en conta os conceptos básicos de unha comunicación perfecta, según destaca este módulo.

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

Como complemento ao contido deste curso, é importante por a disposición do alumno diferentes ferramentas que faciliten o proceso de aprendizaxe, así como poder continuar co mesmo en caso de corentena ou confinamento por mor do COVID-19.

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 empregarase 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 empregarase coma complemento á utilización da aula virtual.

Outra ferramenta que podería empregarse é a videoconferencia a través dos recursos oficiais educativos que ofrece a Xunta, 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.