

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27003175	Val do Asma	Chantada	2023/2024

Ciclo formativo

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

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

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

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MANUEL CARREIRA LÓPEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento



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

Este profesional exerce a súa actividade en grandes, medianas e pequenas empresas, en calquer sector de actividade e nomeadamente no de servizos, así como nas administracións públicas, ofrecendo apoio administrativo nas tarefas de administración e xestión das referidas empresas e institucións, e prestándolle atención á clientela e á cidadanía.

A organización da actividade produtiva das empresas e do traballo esíxelle actualmente ao persoal profesional de administración e finanzas 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.



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

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	A organización na empresa. Proceso de información e comunicación	Clasificación das empresas, a organización da actividade empresarial e a función directiva. A información empresarial. A comunicación interna e externa	22	10
2	Comunicación presencial na empresa. Comunicación telefónica e telemática	A comunicación presencial (tipos, principios, habilidades, etc.). A comunicación telefónica (técnicas, habilidades, etc.). A comunicación telemática (tipos, xestión, etc.)	33	22
3	A comunicación escrita na empresa.	A comunicación escrita (normas, documentos, soportes, canales, etc.)	45	25
4	Tratamento e envío da información empresarial.	Recepción e arquivo da documentación. Ley de protección de datos	26	10
5	Comunicación e atención comercial	O cliente (tipos, motivación para comprar, etc.) O departamento de atención ao cliente (funcions, canales, proceso, técnicas, etc.)	22	11
6	Xestión de conflitos e reclamacións	A reclamación (prentación, xestión, etc.)	22	11
7	Servizo posvenda e fidelización de clientes	Planificación e xestión do servizo de posvenda. O CRM	22	11

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A organización na empresa. Proceso de información e comunicación	22

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

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

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

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

4.1.e) Contidos

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

Contidos
Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.
Elementos e barreiras da comunicación.
Comunicación e información, e comportamento
Relacións humanas e laborais na empresa.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Comunicación presencial na empresa. Comunicación telefónica e telemática	33

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	SI
RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícanse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.2 Aplícanse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.3 Aplícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.4 Identifícanse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
CA2.5 Tívense en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa
CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
CA2.8 Aplícanse 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.
CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.
CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.

4.2.e) Contidos

Contidos
Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.
Realización de entrevistas.
Realización de presentacións.
Comunicación telefónica.
Compoñentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.
Cortesía nas comunicacións telefónicas.



Contidos
Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.
Preparación e realización de chamadas.
Identificación dos interlocutores.
Tratamento de diversas categorías de chamadas.
Central telefónica.
Principios básicos nas comunicacións orais.
0Lista telefónica: uso.
Videoconferencia.
Técnicas de comunicación oral.
Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.
Formas de comunicación oral.
Barreiras da comunicación verbal e non verbal.
Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.
Utilización de técnicas de imaxe persoal.
Comunicacións na recepción de visitas.
Comunicación nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea, etc.). Netiqueta.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A comunicación escrita na empresa.	45

4.3.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.	NO
RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.	NO

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

Criterios de avaliación
CA3.1 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 Identifícase 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.
CA3.8 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.
CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

4.3.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
Técnicas 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.



Contidos
Técnicas de comunicación escrita.
Correo electrónico

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento e envío da información empresarial.	26

4.4.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

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

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

4.4.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.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Comunicación e atención comercial	22

4.5.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.	NO

4.5.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 Identificáronse 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.

4.5.e) Contidos

Contidos
<p>Clientela.</p> <p>0Estratexia de relación.</p> <p>Atención á clientela na empresa ou organización.</p> <p>Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.</p> <p>Documentación implicada na atención á clientela.</p> <p>Sistemas de información e bases de datos.</p> <p>Relacións públicas.</p> <p>Canles de comunicación coa clientela.</p> <p>Procedementos de obtención e recollida de información.</p> <p>Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.</p>

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Xestión de conflitos e reclamacións	22

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.2 Valórase a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.
CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA2.4 Relaciónáronse 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 Valórase a importancia da protección da persoa consumidora.
CA2.10 Aplícase a normativa en materia de consumo.

4.6.e) Contidos

Contidos
Consumidores ou consumidoras.
Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.
Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
Dereitos e deberes dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
Defensa dos consumidores ou consumidoras.
Institucións e organismos de protección dos consumidores ou consumidoras.
Reclamacións e denuncias.
Mediación e arbitraje: concepto e características.
Situacións en que se orixina unha mediación ou arbitraje.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Servizo posvenda e fidelización de clientes	22

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

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

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

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

4.7.e) Contidos

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

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

MÍNIMOS EXIXIBLES:

-Serán mínimo exigibles os indicados no apartado 4.c desta programación.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

O alumno deberá superar os controis periódicos e ter realizados todos os exercicios e traballos de aula establecidos como mínimos. A asistencia implica o dereito á avaliación continua, e a non asistencia a perda de dita avaliación, tendo dereito únicamente a un exame extraordinario.

O número de faltas inxustificadas que implican a perda deste dereito son 19, é dicir, o 10% das sesións do módulo que marca a Lei.

PARA CALCULAR A NOTA DE CADA AVALIACIÓN do alumno/a, valorarase do seguinte xeito:

Cun 30% da nota, isto é tres puntos, o traballo na clase, a través da realización de actividades de ensinanza - aprendizaxe de cada unidade didáctica. Teranse en conta os seguintes aspectos:

- A resolución dos exercicios que se realicen en cada unidade didáctica.
- Orde, pulcritude e boa presentación dos traballos realizados.
- Os apuntes e exercicios elaborados polos alumnos.
- A realización de traballos (individuais ou en equipo). O seu valor numérico variará duns a outros (en función dos contidos e da súa dificultade). En calquera caso, sempre se comunicará o seu valor cando se expoña o traballo, e valorarase:
 - A puntualidade na entrega
 - A corrección dos contidos escritos
 - Que o traballo cumpra as pautas marcadas previamente
 - Que a redacción dos contidos sexa elaborada polo propio alumno
 - A coherencia interna do discurso e a súa defensa e exposición.
 - A boa caligrafía e ortografía.

Os contidos básicos terán un peso do 70% na nota final da avaliación e valoraranse conxuntamente a través da realización de probas escritas, que demostrarán a madurez académica do alumno/a xa que o forza a desenvolver capacidades de expresión escrita dos coñecementos que posúe e a tomar conciencia das deficiencias no seu proceso de aprendizaxe. As probas poden ser de desenvolvemento ou tipo test, ou mixtas.

Polo menos en cada avaliación ordinaria farase unha proba individual.

Nas probas escritas valorarase:

- A corrección das respostas
- A presentación adecuada, na que se inclúe a caligrafía e ortografía.
- A coherencia interna do discurso

A cualificación final dos exames será sobre 10 puntos:

-A cualificación maior ou igual a 4, pero menor de 5 é compensable. Significa que esa proba, a pesar de ser insuficiente, pode facer promedio co



resto exames da avaliación.

-A cualificación menor a 4,0 é considerada insuficiente e os contidos terán que ser recuperados polo alumnado.

Actitude:

Valorarase a actitude a través da observación directa. Teranse en conta os seguintes aspectos:

Punto 1: Asistencia e puntualidade.

Punto 2: Comportamento na aula (respecto, educación, tolerancia, etc. tanto polo docente, como por os seus compañeiros/as)

Punto 3: Interese pola materia e participación activa na aula (cando se lle solicita e sen interromper a clase)

Punto 4: Iniciativa e creatividade na resolución de traballos.

Punto 5: Capacidade para obter información por sí mesmos, e autonomía na resolución de traballos.

Punto 6: Boa predisposición e capacidade para o traballo en equipo (coordinación, colaboración, boa comunicación, distribución de funcións).

Levarase un rexistro mensual de actitude (en cada apartado). A valoración será cualitativa (cores) do seguinte xeito:

Verde (moi boa)

Amarela (boa-regular)

Roxa (mala)

A NOTA DA AVALIACIÓN SERÁ = 30% (NOTA MEDIA DE ACTIVIDADES E TRABALLOS) + 70% (NOTA MEDIA DE EXAMES SEMPRE QUE NESTE PROMEDIO O ALUMNO OBTENGA COMO MÍNIMO UN 4 SOBRE 10, EN CASO CONTRARIO DEBERÁ RECUPERAR A AVALIACIÓN).

SOBRE ESTA NOTA FINAL, A "ACTITUDE" poderá subir ata un punto a cualificación (se ésta é inferior a 10), do seguinte xeito:

O final do trimestre (3 valoración por trimestre) sumarase cada color, e logo puntuarase así:

16-18 verdes: + 1 punto

12-15 verdes: +0,5 puntos

A AVALIACIÓN CONSIDÉRASE SUPERADA CANDO A NOTA CALCULADA COMO SE INDICA ANTERIORMENTE É UN 5 OU SUPERIOR. SE É INFERIOR A 5 SERÁ SUSPENSO POLO QUE DEBERÁ RECUPERARSE. SE A NOTA É SUPERIOR A 4,5 E INFERIOR A 5, NON SE FARÁ REDONDEO CARA ARRIBA.

A NOTA FINAL DE MÓDULO SERÁ A MEDIA ARITMÉTICA DAS NOTAS ACADADAS EN CADA AVALIACIÓN.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

As actividades de recuperación plantexaranse de modo individualizado, baseándose nas partes pendentes de recuperar por cada alumno.

O profesor indicarlle a cada alumno/a os contidos a recuperar, tanto no caso de que teñan que ser valorados mediante probas obxectivas como se consiste na entrega dun traballo(novo, modificación ou mellora do traballo obxecto de recuperación).

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

Tal como se establece o currículo do título, o alumnado perderá o dereito á avaliación continua, por falta de asistencia a clase do 10% da carga lectiva do módulo.

Quen se atope nesta situación será avaliado polo sistema extraordinario que consistirá en:

- 1.- Presentar os traballos esixidos aos demais alumnos para a súa avaliación.
- 2.- Realizar unha proba extraordinaria, teórica e práctica, na que se avaliarán os conceptos básicos necesarios para o correcto desenvolvemento dos sucesivos traballos plantexados no módulo, esta proba estará baseada na totalidade dos contidos mínimos esixibles que se puntuará sobre 10, tendo que obter unha nota igual ou superior a 5 para aprobar.

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

Seguimento da programación:

O seguimento da programación realízase na plataforma da Xunta, ao rematar cada UD ou como mínimo mensualmente no caso de que o desenvolvemento da unidade didáctica durase máis de un mes. Tamén se utilizará un diario de aulas, no cal partindo desta programación organizada en unidades didácticas secuenciadas no tempo, recollérase as actividades realizadas, así como as observacións que se consideren oportunas, para continuar co correcto desenvolvemento da programación inicial ou propondo medidas para atinxir a consecución dos obxectivos previstos na mesma.

Seguimento e avaliación da práctica docente:

O seguimento da programación e a observación na aula serve tamén para avaliar a práctica docente. Ademais, ao finalizar cada trimestre solicitaráse ao alumnado que respondan a un cuestionario de avaliación de calidade docente con preguntas sobre a metodoloxía didáctica empregada, as actividades de ensino-aprendizaxe, a temporalización das actividades, as probas escritas, etc.

Logo de ver os resultados da enquisa do labor docente, farase un axuste naqueles aspectos nos que os alumnos valoren o meu labor con nota máis baixa.

Estes axustes rexistraranse no seguimento da programación, e teranse en conta nos vindeiros cursos.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Consistirá nunha posta en común do equipo docente sobre as características xerais do grupo e as circunstancias particulares, con incidencia educativa, de determinados alumnos.

Terá por obxecto coñecer as características, capacidades dos alumnos e súa formación previa, todo encamiñado a tomar as medidas de reforzo que se estimen oportunas

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

O módulo adaptarase ás características do alumnado, con especial atención aos alumnos que presenten unha discapacidade.

Empregaranse diferentes recursos de apoio para prestar unha atención adecuada á diversidade do alumnado. A través de propostas como a

formulación de actividades en orde crecente de dificultade, utilización de materiais complementarios (bibliografía, artigos, recursos on-line), exposicións de proxectos e traballos prácticos. Pretenderase que o alumno adquira os conceptos e destrezas propios do módulo.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Son temas moi importantes xa que acercan o alumnado a realidade social e os problemas que acontecen. E unha forma máis de socializalos e fomentar neles hábitos e actitudes de axuda, colaboración, cooperación, altruísmo.....

Hai que ter sempre en conta a realidade da aula. Traballáremos de maneira globalizada ó longo de todo o curso, en tódalas actividades e areas:

- Educación para a saúde: fomentado ó longo do ano actitudes e hábitos de hixiene.
- Educación para igualdade de oportunidades: fomentando a igualdade entre o alumnado.
- Educación vial: Comentaremos a importancia que ten o respecto polas normas de tráfico, solidariedade no auxilio de accidentados, etc.
- Educación para a paz: Valoraremos a necesidade de respectar as ideas, costumes, formas de pensar e vivir diferentes.
- Educación moral e cívica: Fomentar o respecto as persoas e obxectos que nos rodean.
- Educación para o ocio e o tempo libre: dar ideas o alumnado para aprobeitalo da mellor maneira para o seu desenrolo.
- Educación do consumidor: fomentamos actitudes como aforro de auga, só debemos mercar o que necesitemos, potenciamos as 3 R (reducir, reciclar e reutilizar), traballando, en tódolos ámbitos, a educación ambiental.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades complementarias serán as programadas conxuntamente polos membros do departamento para os diferentes módulos profesionais, fundamentalmente visitas a empresa e charlas sobre determinados temas de interese impartidas por representantes empresariais.

10. Outros apartados

10.1) METODOLOXÍA DIDÁCTICA

A metodoloxía terá carácter globalizador y tenderá á integración de competencias e contidos entre os distintos módulos profesionais.

Adaptarase ás necesidades do alumnado e á adquisición progresiva das competencias do aprendizaxe permanente, para facilitarlles a transición cara á vida activa e a súa continuidade no sistema educativo.

A metodoloxía a utilizar será en todo momento activa, facendo que o alumnado participe no seu proceso de aprendizaxe, o cal dependerá do contido de cada unha das unidades didácticas, pero en xeral, responderá ó seguinte esquema:

- Explicacións do profesor, presentando os contidos e fomentando en todo momento a intervención do alumnado, deixando que sexa éste quen plantexe a maior parte de interrogantes e tamén as solucións.
- Busca da información por parte do alumnado naquelas unidades e temas no que resulte procedente.
- Realización de actividades propostas que ademais de complementar as explicacións, servan para afianzar a comprensión dos contidos e aporten dinamismo ás clases.
- Realización de actividades finais encamiñadas a reforzar e ampliar o aprendido, así como a conectar a teoría coa realidade, poñendo en práctica os coñecementos adquiridos.
- Traballos individuais e en grupo sobre temas de actualidade relacionados cos contidos, para valorar a aportación de ideas persoais e o traballo en equipo

10.2) NO CASO DE INTERRUPCIÓN PARCIAL OU TOTAL DAS CLASES PRESENCIAIS

Para a avaliación seguiránse dous procedementos segundo os contidos:

- a) Contidos a recuperar: Probas escritas con realización de actividades e cuestionarios
- b) Contidos novos e de reforzo: Probas escritas con realización de actividades e cuestionarios

Instrumentos:

- a) Para contidos novos e de reforzo:

Realización de cuestionarios, exercicios, e visualización de materiais que se valorarán. A súa calificación será, tendo en conta a súa presentación a tempo (15% da nota), e a correcta realización das mesmas (85% da nota).

Con carácter xeral non son avaliábeis. Só se terán en conta para mellorar a nota da segunda avaliación, ata un máximo de dous puntos.

- b) Para contidos de recuperación e perda do dereito de avaliación:

-Realización de exercicios e cuestionarios e exercicios, tendo en conta a súa presentación a tempo (30% da nota), e a correcta realización das mesmas (70% da nota). A nota mínima das tarefas para considerarse superadas será como mínimo dun 5, non podendo compensar unhas con outras.

-Os alumnos poderán optar por realizar as actividades de novos contidos e reforzo, e serán valoradas na súa cualificación final cunha ponderación do 50% na nota

-Se non foron superadas ditas probas, nas semanas de exames de xuño, os alumnos poderán realizar unha actividade de exame on line que requirirá unha nota de 5.

-Só si a lexislación o permite, e se houberse volta ás aulas, poderíase facer una proba escrita para recuperar os contidos da avaliación final.

-O alumno que teña perdido o dereito de avaliación continua sería avaliado nas mesmas circunstancias que os que teñan contidos a recuperar, tendo dereito a un exame on line ou presencial nas semana de exames de xuño.