

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026455	Terra de Trasancos	Narón	2024/2025

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CD3ADG000100	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	2024/2025	6	160	192
MP0651_12	Comunicación e arquivo	2024/2025	6	105	126
MP0651_22	Atención á clientela	2024/2025	6	55	66

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA CANTÓ BELLAS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de comunicación interna e externa da empresa, que abrangue aspectos como:

- ¿ Desenvolvemento de tarefas relacionadas coa comunicación interna e externa, e os fluxos de información interdepartamentais.
- ¿ Desenvolvemento de habilidades sociais na comunicación con empregados e clientes na comunicación oral e escrita.
- ¿ Procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información dentro da empresa
- ¿ Procedementos de xestión de queixas e servizo posvenda.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en todas as áreas e os departamentos de pequenas, medianas e grandes empresas de calquera sector de actividade.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), c), d), e), g), n) e s) do ciclo formativo, e as competencias a), b), c), d), e) e p).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- ¿ Análise e aplicación de técnicas de comunicación oral e escrita.
- ¿ Coñecemento e manexo dos principios que rexen as habilidades sociais na empresa.
- ¿ Técnicas de confección e rexistro da información e a documentación da empresa, utilizando

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	Técnicas de comunicación institucional e promocional	Elementos e barreiras da comunicación	31	16
2	A comunicación oral	Técnicas da comunicación oral	31	16
3	Elaboración de documentos escritos	Técnicas da comunicación escrita	32	16
4	Procesos de recepción, rexistro e documentación	Rexistros de entrada e saída da correspondencia e do fax	32	17

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
5	Técnicas de comunicación relacionadas coa atención a clientela ou aos usuarios	Aplicar técnicas de comunicación logo de utilizar as mais adecuadas	66	35

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Técnicas de comunicación institucional e promocional	31

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 Identifícaronse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
CA1.2 Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
CA1.3 Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
CA1.4 Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
CA1.5 Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.
CA1.6 Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais.
CA1.7 Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado.
CA1.8 Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.

Criterios de avaliación

CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.

CA1.10 Identificáronse 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.

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	A comunicación oral	31

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

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 Identifícaronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.4 Identifícaronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa
CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.
CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

4.2.e) Contidos

Contidos
Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.

Contidos

0Realización de entrevistas.

Realización de presentación.

Comunicación telefónica.

Compoñentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.

Cortesía nas comunicacións telefónicas.

Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.

Preparación e realización de chamadas.

Identificación dos interlocutores.

Tratamento de diversas categorías de chamadas.

Central telefónica.

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.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Elaboración de documentos escritos	32

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.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícaronse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.
CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.
CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.
CA3.5 Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.
CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.
CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.
CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.
CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

4.3.e) Contidos

Contidos
<p>Comunicación escrita na empresa.</p> <p>0Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.</p> <p>Estilos de redacción.</p> <p>Siglas e abreviaturas.</p> <p>Ferramentas para a corrección de textos.</p> <p>Estruturas e estilos de redacción na documentación profesional.</p> <p>Documentos de uso na empresa e na Administración.</p> <p>Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.</p> <p>Comunicación nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea, etc.). Netiqueta.</p> <p>Técnicas de comunicación escrita.</p>

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Procesos de recepción, rexistro e documentación	32

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 Identifícaronse 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.

Criterios de avaliación
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 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
CA4.5 Identificáronse 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 paquetaría.

Contidos
<p>Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.</p> <p>Clasificación e ordenación de documentos.</p> <p>Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.</p> <p>Arquivo de documentos.</p> <p>Sistemas de arquivo.</p> <p>Clasificación da información.</p> <p>Centralización ou descentralización do arquivo.</p>

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Técnicas de comunicación relacionadas coa atención a clientela ou aos usuarios	66

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.	SI
RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da 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
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.

Criterios de avaliación
CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha cliente en función da canle de comunicación utilizada.
CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.
CA2.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.
CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.
CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.
CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.
CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA3.2 Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.
CA3.3 Identificáronse 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.

Criterios de avaliación
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 Descríronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA3.8 Descríronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA3.10 Aplícase o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

4.5.e) Contidos

Contidos
Cientela.
0Estratexia de relación.
Atención á clientela na empresa ou organización.
Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.
Documentación implicada na atención á clientela.
Sistemas de información e bases de datos.
Relacións públicas.
Canles de comunicación coa clientela.
Procedementos de obtención e recollida de información.
Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.
Consumidores ou consumidoras.
Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.

Contidos

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.

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 exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de xestionar administrativamente á actividade comercial, que abrangue aspectos como:

Tipos de empresas; distintos tipos de comunicación (oral, non verbal, telefónica) comunicación escrita.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse na área administrativa de pequenas e medianas empresas de calquera sector de actividade.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais e), f), e h) do ciclo formativo, e as competencias f), k) e s).

O alumno deberá superar os controis periódicos e ter realizados todos os exercicios e traballos de aula establecidos.

Criterios de cualificación:

- O alumnado 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 unicamente a un exame de toda a materia no mes de xuño. O número de faltas que implican a perda deste dereito é o 10% das horas do módulo que marca a Lei.
- Participación activa na aula, reflectida no interese pola materia, iniciativa e capacidade para obter información con carácter autónomo e resolución dos supostos que se realicen en cada unidade didáctica.
- Orde e pulcritude nos traballos realizados e boa predisposición para o traballo en equipo.
- Os exercicios elaborados polo alumnado.

Cada avaliación constará de polo menos unha proba escrita individual, podendo ser de máis. Nas probas escritas indícarase ó principio do exame a puntuación de cada unha das preguntas. No caso de ter parte teórica e práctica, a puntuación de cada unha das partes se verá reflexada no exame.

A cualificación final das probas escritas será de 10 puntos, sendo necesario un 4 para que faga media coas actividades de clase.

Para desenrolar os contidos das unidades didácticas os alumnos realizarán traballos individuais e/ou en equipo. A puntuación variará en función dos contidos e da súa dificultade-.

Nas probas escritas valorarase:

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

Nos traballos 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 alumnado
- . A coherencia interna do discurso e a súa defensa e exposición.

A puntuación do alumnado ten en conta a nota das diversas probas realizadas, o traballo tanto diario, en grupo coma a entrega e realización de exercicios e/ou actividades individuais; e o comportamento e actitude na aula.

A nota final de cada avaliación obtérase sumando as notas obtidas nos dous puntos seguintes:

- 1.-Nota media da probas escritas individuais que se fagan en cada trimestre, tendo en conta que cada unha delas debe ser superior a 4 para poder facer media. Esta nota representará o 70%.

2.-Participación na clase e/ou entrega de exercicios/traballos tanto individuais coma en grupos. Esta nota representará o 30%.

Se a un alumno/a se le colle copiando nun exame obterá a mínima nota posible e por tanto terá que recuperala proba.

As puntuacións por avaliación serán numéricas entre 1 e 10 sen decimais. Acadará avaliación positiva o alumno/a que chegue a unha puntuación igual ou superior a 5.
A nota final do módulo será a media aritmética da nota de cada unha das avaliacións, expresadas con dous decimais. Non se fará media con alguna avaliación suspensa.

No caso de confinamento sanitario, o alumnado terá que asistir de forma obrigatoria a clase online, polos medios indicados, aula virtual , nos mesmos horarios. Considerándose falta a non asistencia Os exames realizaranse de forma virtual,

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Durante o curso, as alumnas e alumnos que non acaden os mínimos esixidos, proporcionaráselles actividades de apoio con exercicios nos que teñan dificultades para que adquiran práctica a destreza.
Aproveitaremos as vacacións escolares para que poidan traballar os exercicios e a volta correxiranse e farase unha proba de recuperación cun valor máximo dun 6.

Cando un alumno suspenda un exame de avaliación, poderá facer a proba de recuperación, a cal si é maior de 4, fará media có traballo de aula.

A final de curso, haberá un examen extraordinario para o alumnado con algunha parte suspensa (ou todas). A nota fará media có traballo de aula.

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

A avaliación continua do/a alumno/a require a asistencia regular ás clases. Segundo a normativa vixente, se o número de faltas non xustificadas supera o 10% do total de horas do módulo, o alumno/a perderá o dereito á avaliación continua sendo apercibido previamente, unha vez superado o 6%. En calquera caso, se o número total de faltas de asistencia, sumando as non xustificadas e as xustificadas, supera o 20%, o alumno/a perderá igualmente o dereito á avaliación continua.

Estes/as alumnos/as serán avaliados mediante unha proba escrita sobre toda a programación do módulo. Para estes/as alumnos/as a nota final formarase unicamente coa nota desta proba obxectiva final e deberán obter unha nota de 5 ou superior para superar o módulo profesional. Esta proba extraordinaria de avaliación será previa a avaliación final de módulos correspondente.

A data, hora e duración desta proba establecerase en reunión de departamento e farase pública no taboleiro de anuncios do centro.

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

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando grado de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións, ademais a programación será revisada ao inicio de curso e se entregará unha memoria final de curso.

Farase un seguimento da mesma a través do alumnado para coñecer o seguimento e comprensión dos contidos, para que se poda adaptar no sucesivos cursos as necesidades que presente o alumnado

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Ao comezo das actividades do curso académico, realizarase unha sesión de avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar o alumnado en relación co perfil profesional correspondente.

Para este módulo pasarase durante a segunda quincena do curso, un cuestionario de avaliación inicial (sobre coñecementos previos, intereses e motivacións do noso alumnado) que se complementará cos datos proporcionados polo titor/a e datos de información de matrícula.

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

O carácter continuo da avaliación debe permitir, a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades propoñendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades finais asociados aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aula-taller-obradoiro, para este módulo podemos destacar:

Educación para a igualdade: Estará sempre presente, xa que logo, en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas.

Educación ambiental: É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.

Educación para a saúde: É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos cotiás do seu emprego. Educación para a convivencia: Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de probas, etc.

Educación do consumidor: Fomentando entre os alumnos un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como os do centro e o ciclo (aula, material informático, talleres,...)

Interculturalidade: Traballando dende o principio de respecto as distintas culturas e xeitos de entender o mundo; entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto, a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnos de outras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as realidades son iguais.

Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teórico e práctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As que poña o departamento, visitas a empresas, e un Congreso de Emprendemento dende a aula emprende.