

**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	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	2024/2025	7	123	147

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	IRIA ARIAS BAUTISTA
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 as funcións relacionadas coa comunicación na empresa, tales como as seguintes:

- Recepción de visitas e atención telefónica.
- Recepción, tramitación e xestión de documentación.
- Atención á clientela ou ás persoas usuarias.
- Elaboración, rexistro e arquivo de documentación.
- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas á situación de atención ou asesoramento á clientela.
- Realización das xestións pertinentes cos departamentos afectados para consultas, reclamacións e atención posvenda.
- Tramitación de reclamacións e denuncias.
- Aplicación de estándares da calidade na prestación do servizo.
- Aplicación de técnicas de márketing como medio de potenciación da imaxe da empresa.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse:

En todos os ámbitos da empresa, tanto internos como externos, e en calquera tipo de empresas, independentemente do sector ao que pertencen.

Nomeadamente, no apoio administrativo ás tarefas que desenvolven os departamentos de atención á clientela e de márketing, en empresas de calquera sector económico.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), d), e), f) e ñ) do ciclo formativo, e as competencias a), b), c), i), m), p), q) e r).

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

Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.

Aplicación do protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais, en relación coa imaxe e a importancia da empresa.

Uso de equipamentos de telefonía e informáticos adecuados ás normas básicas.

Elaboración de cartas comerciais e outros documentos administrativos.

Rexistro da documentación recibida e da emitida.

Arquivo da documentación en soporte impreso e informático.

Apoio administrativo aos departamentos de atención á clientela e de márketing.

Atención e tramitación de consultas e reclamacións.

Seguimento da clientela e control do servizo posvenda.

**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 comunicación na empresa e a súa organización	Coñecer os elementos de comunicación	18	13
2	Comunicación oral na empresa	Técnicas da comunicación oral	18	12
3	A Comunicación escrita en la empresa. As comunicacións Breves	Coñecer as normas de redacción , contido e esquema das comunicacións breves	18	12
4	Sistemas de ordenación e clasificación documental I	Utilizar os distintos sistemas para clasificar e ordenar os documentos	19	13
5	Recoñecemento das necesidades dos clientes	Fases no proceso de atención os clientes	19	13
6	Atención de consultas queixas e reclamacións	Procedementos de resolución , queixas e reclamacions	18	12
7	Potenciación da imaxe da empresa	Utilizando técnicas e ferramentas para xestionar a imaxe	18	12
8	Aplicación dos procedementos de calidade en atención o cliente	O departamento de atención o cliente	19	13

**4. Por cada unidade didáctica**
**4.1.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
1	A comunicación na empresa e a súa organización	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 Distingúronse 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 Distingúronse 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.
Descrición 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.
Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.

Contidos
<p>Cráterios de empatía e principios básicos da asertividade.</p> <p>Organización empresarial: organigramas.</p> <p>Principios e tipos de organización empresarial.</p> <p>Departamentos e áreas funcionais tipo.</p> <p>Funcións do persoal na organización.</p>

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Comunicación oral na empresa	18

**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 Identifícaronse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identificouse 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 Identificouse 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.

**Criterios de avaliación**

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**

Principios básicos nas comunicacións orais.

0Informática 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.

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	A Comunicación escrita en la empresa.As comunicacions Breves	18

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

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Comunicación escrita na empresa.

Contidos
<p>0Recepción, envío e rexistro da correspondencia.</p> <p>Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.</p> <p>Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.</p> <p>Normas de comunicación e expresión escrita.</p> <p>Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.</p> <p>Abreviaturas comerciais e oficiais.</p> <p>Características principais da correspondencia comercial.</p> <p>Estrutura, estilos e clases da carta comercial.</p> <p>Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.</p> <p>Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.</p> <p>Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.</p>

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Sistemas de ordenación e clasificación documental I	19

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
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
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.



Criterios de avaliación
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
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	Recoñecemento das necesidades dos clientes	19

#### 4.5.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

**4.5.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 Tívoise 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.

**4.5.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.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	Atención de consultas queixas e reclamacións	18

**4.6.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

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

Criterios de avaliación
CA6.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA6.3 Identifícaronse os elementos da queixa ou da reclamación.
CA6.4 Recoñécéronse 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.

**4.6.e) Contidos**

Contidos
<p>Departamento de atención á clientela: funcións.</p> <p>0 Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.</p> <p>Tramitación e xestión.</p> <p>Seguimento da clientela perdida.</p> <p>Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.</p> <p>Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.</p> <p>Elementos dunha queixa e dunha reclamación.</p> <p>Fases da resolución de queixas e reclamacións.</p> <p>Consumidores.</p> <p>Institucións de consumo.</p> <p>Normativa en materia de consumo.</p> <p>Marco legal estatal, autonómico e local.</p>

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

N.º	Título da UD	Duración
7	Potenciación da imaxe da empresa	18

**4.7.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

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

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

**4.7.e) Contidos**

Contidos
<p>Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.</p> <p>Natureza e alcance do márketing.</p> <p>Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxectivos), relacións públicas e responsabilidade social corporativa.</p>

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

N.º	Título da UD	Duración
8	Aplicación dos procedementos de calidade en atención o cliente	19

**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 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA8.3 Descríbense 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 Descríbense 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.

## Contidos

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**

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

- Confección, rexistro e control da documentación administrativa da actividade comercial.
- Xestión e control da comunicación na empresa.
- Rexistro das operacións máis comúns relacionadas coa actividade comercial da empresa.
- Confección da documentación, e xestión da actividade comercial.
- 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 do ciclo formativo, e as competencias.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo e, consecuentemente os mínimos esixibles en este módulo han versar sobre:

Análise e interpretación da documentación de servizo e atención a clientela

Confección e rexistro da documentación administrativa relacionada coa actividade de comunicación e atención o cliente, utilizando o ordenador.

No caso de que un alumno ou alumna non asista á proba escrita ou as probas prácticas xa sexa de forma xustificada ou non, non terá a posibilidade de repetir as probas noutra data. Terá que presentarse ás probas de recuperación.

A asistencia implica o dereito á avaliación continua, e a non asistencia a perda de dita avaliación, tendo dereito únicamente a un examen de toda a materia no mes de xuño. O número de faltas que implica a perda deste dereito será do 10% de faltas xustificadas e do 10% de faltas non xustificadas, facendo un total do 20%.

En relación aos criterios de cualificación basearanse nas probas prácticas que realicen co traballo de clase e nas probas escritas efectuadas en cada avaliación. Será da seguinte forma:

- 60% da nota total: proba escrita. Constará de unha parte tipo test/preguntas curtas (as respostas que fallen restan puntos) e unha parte de preguntas teóricas, casos prácticos, etc. Deberá acadarse un mínimo de 3 puntos para para poder sumar o resultado ca outra parte, de caso contrario a nota será dun cero.

- 40% da nota total: traballos (individuais e/ou en equipo) realizados na aula así como presentación orais (no caso de que o alumnado se negue a facelas terá unha nota dun cero). A puntuación variará en función dos contidos e da súa dificultade. Tanto a non entrega de traballos como a negativa a facer as exposicións orais suporá a non cualificación sin posibilidades de entrega/exposición noutra fecha distinta a sinalada. Deberá obterse un mínimo de 2 puntos para poder sumar o resultado ca outra parte, de caso contrario a nota será dun cero.

Nas probas indicarase ao principio a puntuación de cada unha das partes e das preguntas. Terase en conta as faltas de ortografía xa que restarán 0,1 cada unha.

As puntuacións por avaliación serán numéricas entre 1 e 10 sen decimais. Acadará avaliación positiva o alumno e alumna que acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos (sumadas ambas partes, tras acadar o mínimo que se esixe)

No caso de confinamento sanitario o alumnado terá que asistir de forma obrigatoria as clases online a través da aula virtual nos mesmos horarios. Considerarase 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**

No caso de que o alumnado teña que recuperar, procederase da seguinte forma:

-Unha única proba escrita cunha parte tipo test/preguntas curtas cun valor de 5 puntos (as preguntas erróneas restan) e outra parte de preguntas teóricas, casos prácticos, etc. (cun valor de 5 puntos).

Para superar a proba o alumnado deberá acadar un mínimo de nota de un 5 sumando/restando tanto a parte tipo test/pregunta curta como a parte de preguntas teóricas, casos prácticos, etc.



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

O sistema extraordinario de avaliación para o alumnado que teña perda do dereito á avaliación continua consistirá:

-Unha única proba escrita cunha parte tipo test/preguntas curtas cun valor de 5 puntos (as preguntas erróneas restan) e outra parte de preguntas teóricas, casos prácticos, etc. (cun valor de 5 puntos).

Para superar a proba o alumnado deberá acadar un mínimo de nota de un 5 sumando/restando tanto a parte tipo test/pregunta curta como a parte de preguntas teóricas, casos prácticos, etc.

A este respecto e para informar ao alumnado que o centro enviará un apercibimento ao alumno ou á alumna cando as faltas de asistencia nun determinado módulo superen o 6% respecto da súa duración total. Nel indicárase que perderá o dereito á avaliación continua no módulo se acumúlase un 10% de non asistencias con respecto á súa duración total. Cando as faltas de asistencia alcancen a citada porcentaxe, comunicárase a perda do dereito á avaliación continua.

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 (xustificadas ou non) que implican a perda deste dereito son o 20% das sesións do módulo que marca a Lei: Xustifícanse ata o primeiro 10% de faltas de asistencia presentando o debido xustificante por parte do alumn@; a partires dese 10%, o resto das faltas quedarían sen xustificar e unha vez acadado o 20% total (entre xustificado ou non xustificado) ese alumn@ perdería o dereito a avaliación continua correspondente a ese módulo.

Na secretaría do centro deberá quedar constancia do apercibimento e da comunicación da perda do dereito á avaliación continua.

**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 mínimia 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 o alumnado realizará durante a primeira 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 dispoña o departamento, tendo en conta a situación da Covid, en relación a saídas e visitas a empresas.