

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019256	de Vilalonga	Sanxenxo	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 arquivamento	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	EVA MARÍA RODRÍGUEZ CAEIRO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Este profesional exerce a súa actividade en PEMES, en calquera sector da actividade e principalmente 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	Empresa e comunicación.	Organización da empresa e as súas comunicacións orais.	20	5
2	Elaboración de escritos profesionais.	Comunicacións escritas, técnicas. Cartas comerciais. Correo electrónico	40	40
3	Tratamento da correspondencia e paquetería.	Xestión da correspondencia, rexistro.	26	8
4	Arquivo e clasificación de documentos.	Clasificación e arquivo da correspondencia.	40	30
5	Potenciación da imaxe empresarial.	Tipos de clientes, a función comercial, mercado	24	5
6	Necesidades do cliente e a súa satisfacción.	Os tipos de necesidades a satisfacer na clientela.	20	5
7	Xestión de reclamacións. Dereitos do consumidor.	Xestión das reclamacións.	22	7

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Empresa e comunicación.	20

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
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	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 Relacionáronse 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 Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
CA1.5 Defíníronse 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.
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.
CA2.1 Identifícanse 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.

Crterios de avaliación

CA2.4 Identificáronse 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.

4.1.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.

Contidos

Elementos e barreiras da comunicación.

Comunicación e información, e comportamento

Relacións humanas e laborais na empresa.

Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.

0Realización de entrevistas.

Realización de presentacións.

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.

Videokonferencia.

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.

Contidos
Utilización de técnicas de imaxe persoal.
Comunicacións na recepción de visitas.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Elaboración de escritos profesionais.	40

4.2.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
RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.	NO

4.2.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 Identifícouse 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.

Criterios de avaliación

CA3.8 Adequouse 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.

CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.

CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

4.2.e) Contidos**Contidos**

Comunicación escrita na empresa.

0Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.

Estilos de redacción.

Siglas e abreviaturas.

Ferramentas para a corrección de textos.

Estruturas e estilos de redacción na documentación profesional.

Documentos de uso na empresa e na Administración.

Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.

Comunicación nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea, etc.). Netiqueta.

Técnicas de comunicación escrita.

Correo electrónico

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Tratamento da correspondencia e paquetería.	26

4.3.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.	NO

4.3.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.
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.
CA4.8 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).
CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.

4.3.e) Contidos

Contidos
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Arquivo e clasificación de documentos.	40

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.	NO

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

Criterios de avaliación
CA4.4 Identifícaronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
CA4.5 Identifícaronse 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.

4.4.e) Contidos

Contidos
<p>0Proceso de arquivo.</p> <p>Custodia e protección do arquivo.</p> <p>Bases de datos para o tratamento da información.</p> <p>Clasificación e ordenación de documentos.</p> <p>Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.</p> <p>Arquivo de documentos.</p>

Contidos
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	Potenciación da imaxe empresarial.	24

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.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.4 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 Aplícase a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha cliente en función da canle de comunicación utilizada.

4.5.e) Contidos

Contidos
Relacións públicas.
Canles de comunicación coa clientela.
Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Necesidades do cliente e a súa satisfacción.	20

4.6.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.	NO
RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.	NO
RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.	SI

4.6.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.
CA1.7 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.
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.

Criterios de avaliación

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 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 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

4.6.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.

Procedementos de obtención e recollida de información.

Consumidores ou consumidoras.

Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.

Valor dun produto ou servizo para a clientela.

Actividades posteriores á venda.

Contidos
<p>Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos.</p> <p>Tipos de servizo posvenda.</p> <p>Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda.</p> <p>Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda.</p> <p>Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.</p>

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Xestión de reclamacións. Dereitos do consumidor.	22

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

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

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

Criterios de avaliación
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.

Criterios de avaliación
CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.
CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.

4.7.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.

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

O principal obxectivo da avaliación debe ser medir o grado de dominio das competencias profesionais que debe alcanzar o alumnado. O proceso para acadar a avaliación positiva concrétase nos criterios de avaliación reflectidos nos anteriores apartados desta programación.

A avaliación da aprendizaxe do alumnado será continua, precisando que se valorará a participación do/a alumno/a na clase, a súa asistencia, a presentación en prazo e forma de traballos e actividades, tanto individuais como de grupo, a resolución dos exercicios propostos na aula e a superación de probas obxectivas.

O proceso de ensinanza-aprendizaxe programárase, fundamentalmente, baseándose na realización dunha serie de actividades de aprendizaxe teórico-prácticas (de forma individual e/ou en grupos) que pretenden

propiciar a iniciativa do alumnado e o proceso de autoaprendizaxe, desenvolvendo capacidades de comprensión e análise, de relación e de búsqueda e manexo da información e que intentan, ademais, conectar a aula co mundo real, as empresas, profesionais e organismos administrativos que conforman o entorno profesional e de traballo do técnico que se quere formar. Complementarán estas actividades coas explicacións da profesora e coas exposicións e debates por parte do alumnado. O proceso para acadar a avaliación positiva concrétase nos Criterios de Avaliación e os Mínimos Esixidos refletidos nos apartados anteriores da programación.

O PROCEDIMENTO DE AVALIACIÓN: Ao longo do curso realizaranse tres avaliacións. En cada unha delas faranse probas teórico-prácticas escritas para avaliar o nivel dos coñecementos acadados.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

- As probas a realizar avaliaránse numéricamente de 1 a 10 puntos, considerándose superada de xeito positivo a avaliación trimestral cando se obteña unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.
- En termos específicos, na determinación da nota pondéranse tanto os coñecementos teórico-prácticos adquiridos polo alumnado como o procedemento de traballo na aula. Polo que, a NOTA TRIMESTRAL DO MÓDULO será a resultante das seguintes ponderacións:

1. Calificarase cunha porcentaxe dun 80% a nota media das PROBAS OBXECTIVAS (exames) realizadas no trimestre. Só se determinará a nota media se en cada unha das probas se obtén unha nota mínima dun 5 en cada unha das unidades didácticas das que conste. En caso contrario, non se considerará superada a avaliación trimestral e o alumnado deberá recuperar cada unha das unidades didácticas nas que obtivo unha nota inferior a 5.

2. Calificarase cunha porcentaxe dun 20% o traballo na clase, a través da realización de actividades de ensinanza-aprendizaxe de cada unidade didáctica. Teranse en conta os seguintes aspectos:

- Participación activa na clase.
- A iniciativa e capacidade para obter información con carácter autónomo.
- A resolución e corrección dos exercicios que se propoñan en cada unidade didáctica.
- Orde, pulcritude, rigor e boa presentación dos traballos realizados.
- A participación na corrección dos 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 lles comunicará o seu valor cando se propoña o traballo, e os criterios de corrección do mesmo.
- A realización de actividades e exercicios e finalización de tarefas en tempo e forma, tanto na aula como na aula virtual.
- A realización do glosario de termos.

A asistencia ás actividades complementarias gratuitas organizadas polo departamento serán de carácter obrigatorio e calificables, sendo estas, avaliábeles ata cun 5% dentro do peso aplicable neste apartado 2.

Para sumar as dúas partes o alumnado deberá obter como mínimo un 5 sobre 10 na proba obxectiva. Unha puntuación inferior a 5 en calquera proba supón que o contido deberá ser recuperado.

A nota trimestral será = 20% (traballo da clase) + 80% (sempre que nesta nota o alumno/a obteña como mínimo un 5 sobre 10, en caso contrario deberá recuperar a avaliación).

A cualificación final do módulo será numérica, entre 1 e 10, e considerárase positiva cando se acadase unha puntuación igual ou superior a 5 puntos. Para acadar unha avaliación positiva do Módulo será necesario ter aprobadas as avaliacións parciais, sendo a nota final a media das tres avaliacións.

Non serán admitidos aqueles traballos ou actividades que sexan copias ou plaxios de calquera tipo de procedencia (internet, compañeiros, etc....).

A non realización dunha proba de exame por falta de asistencia poderá dar lugar a facerlle unha proba ao alumno/a afectado, sempre que se xustifique documentalmente e ademais que quede espazo de tempo necesario ata a avaliación correspondente. Esta proba pode variar na súa estrutura con respecto á feita polos demais no seu momento.

PROCEDEMENTO ANTE COPIA NO EXAME

A utilización de apuntes, "chuletas", libros de texto, calculadoras, teléfonos móbiles ou outros medios que non foran autorizados pola profesora no enunciado do exame ou do traballo, será considerado copia.

A copia en exames suporá a cualificación cun 0 (cero) na proba e a expulsión inmediata da proba.

Dado que é responsabilidade do alumnado evitar que o seu exame, traballo e todo o material avaliable sexa obxecto de copia, a sanción afectará a todos aqueles involucrados: o que copiou, o que permitiu a outros que copiase, e o que participou en calquera tarefa, actividade ou estratexia para mellorar os resultados propios ou alleos, mediante procedementos deshonestos.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Para a recuperación de cada avaliación non superada durante o período ordinario, programaranse actividades e traballos de forma individualizada que permitan ao alumno/a adquirir as capacidades ou destrezas non acadadas. O alumno/a que non supere unha avaliación parcial, poderá presentarse aos exames de recuperación fixados pola profesora que abarquen os contidos mínimos das partes que teña non superadas. Se, a pesar do proceso de recuperación, algún alumno/a non superase algunha avaliación, terá dereito a unha proba final ordinaria que englobe os contidos mínimos das avaliacións que teña suspensas. Así durante

o mes de Xuño, o alumnado que non superase algunha avaliación obterá a nota final de suspenso no módulo, e deberá acudir a estas actividades encamiñadas a recuperar as avaliacións suspensas

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 consisten na entrega dun novo traballo, modificación ou mellora da actividade obxecto de recuperación.

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

Para o alumnado que perda a avaliación continua ou non supere o proceso ordinario de avaliación, a avaliación final extraordinaria do módulo consistirá na realización de varias probas co obxectivo de comprobar que este acade os contidos mínimos nesta programación.

- Unha proba escrita na que o alumno ou alumna debe demostrar a adquisición dos contidos incluídos nas distintas unidades didácticas.
- Unha proba práctica na que realizará distintos exercicios ou actividades que se inclúen nesta programación.
- Entrega dunhas actividades cuxo enunciado lle deu previamente a profesora ou profesor e que será tamén avaliado.

Para superar o módulo, o alumno deberá acadar un mínimo de 5 puntos sobre 10 en cada unha das tres partes.

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

Para o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente, a profesora rexistrará diariamente, ó longo de todo o curso, todo o feito durante a clase (explicacións teóricas, exercicios, prácticas, actividades de avaliación) nun documento para cada unidade didáctica. Isto vai permitir observar a facilidade ou dificultade coa que os alumnos acadan os resultados de aprendizaxe e os criterios de avaliación previstos no módulo e pode flexibilizar a programación de cara a cursos posteriores, podendo variar aspectos como a secuencia, profundidade e tempo asignado a cada unidade didáctica.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Enquisas que nos amosen datos académicos importantes do alumnado.

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

Terá por obxecto coñecer as características, capacidades e formación previa dos/as alumnos/as, 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

As diferenzas existentes entre os distintos alumnos/as son evidentes: as características persoais, a súa forma de motivarse para optimizar o seu proceso de ensino-aprendizaxe, ás súas capacidades intelectuais, e ata o seu contorno familiar, son factores que poden contribuir ao éxito ou fracaso.

Estes factores deben ser tidos en conta garantindo, a utilización de outros materiais didácticos e o apoio individual durante o desenvolvemento das mesmas, naqueles casos que sexa necesario.

Intentarase tamén, en algúns casos, flexibilizar o ciclo formativo para que o alumnado que o necesite, faga o ciclo en tres anos.

Tamén se lle proporcionará material extra, outras fontes onde se expoñen os contidos, bibliografía complementaria e boletíns de actividades de reforzo.

Para os traballos en grupo intentarase que colaboren con compañeiros aos que lle custe acadar os obxectivos para contrastar ideas e resolver dúbidas.

Todo isto será de aplicación cando o alumno preste atención e mostre interese polo aprendizaxe do impartido no módulo.

O alumno/a que reciba estas medidas de reforzo educativo, ao final do módulo profesional, deberá demostrar, igual que o resto dos alumnos, que acadou os contidos mínimos esixibles para lograr a avaliación positiva e os criterios de cualificación esixibles.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

En primeiro lugar, en cada actividade inclúense precaucións e recomendacións para tomar as medidas de seguridade e hixiene que sexan necesarias. O manexo do computador entraña riscos, principalmente para a vista e para as costas, sen esquecer os riscos psicolóxicos derivados do seu abuso.

Ademáis ao alumno/a váiselle a valorar a organización do seu posto de traballo e das actividades que realiza.

Co obxectivo dunha educación non sexista o profesor evitará comportamentos que se deriven da asignación de roles en función do sexo de alumno á hora de repartirse as tarefas.

Outros puntos a tratar son:

-Fomento da reciclaxe, tanto en material escolar como en material informático.

-Consideración das leis de protección de datos.

-Educación para o consumidor: comercio electrónico; as actualizacións de software on line melloran as posibilidades do Consumidor/Distribución de software a través da rede.

-Educación moral e cívica: respecto polas leis de ordenación; toma de medidas para a seguridade da rede fronte a intrusos, actos de vandalismo, Hackers, etc.; utilización de redes, servizos de información a bases de datos públicas.

-Educación para o traballo: técnicas de intercambio de información corporativa, intranet/internet.

-Educación en valores democráticos.

-Educación para a igualdade de oportunidades.

-Educación para a paz.

- Educación ambiental.
- Educación moral e cívica.
- Educación para a saúde.
- Educación sexual.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

A asistencia ás actividades complementarias gratuitas organizadas polo departamento serán de carácter obrigatorio e calificables, sendo estas, avaliáveis ata cun 5% dentro do peso aplicable nos criterios de cualificación.

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 da profesora, presentando os contidos e fomentando en todo momento a intervención do alumnado, deixando que sexa esta 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) Recursos didácticos a empregar

Os recursos dos que se dispón para levar a cabo as tarefas e actividades son:

- Bibliografía diversa

- Pizarra dixital
- Ordenadores
- Impresora
- Internet
- Software diverso
- Material diverso de oficina (sobres, clips, etiquetas, grampadoras, lápiz, etc.)
- Fotocopiadora...