

Departamento	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Módulo	ATENCION AL CLIENTE
Nivel (curso)	1º FPGB Servicios Administrativos
Profesores/as	DOLORES SÁNCHEZ GIL

A) OBJETIVOS, SECUENCIA Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RELACIÓN ENTRE COMPETENCIAS, OBJETIVOS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

A.1 OBJETIVOS

Conforme establece el Anexo I Currículo Servicios Administrativos, los objetivos generales de este ciclo formativo que se trabajarán prioritariamente desde este módulo son los siguientes:

- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

A.2 SECUENCIACIÓN/TEMPORALIZACIÓN

El curso tiene una duración aproximada de 38 semanas, de las que lectivas son 33, por lo que quedan asignadas 2 horas semanales para este módulo. En total tiene asignada 64 horas para su desarrollo. La actividad lectiva acaba a finales del mes de mayo.

Evaluación	Semanas
1ª Evaluación	De la semana 1 a la semana 14
2ª Evaluación	De la semana 15 a la semana 26
3ª Evaluación	De la semana 27 a la semana 33

Trimestre	Contenidos	Temporalización	Objetivos	Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Competencias
Primero	Unidad 1. Comunicación y atención al cliente 1. Proceso de comunicación 2. Canales de comunicación con el cliente 3. Comunicación verbal Motivación, frustración y mecanismos de defensa 4. Comunicación no verbal 5. Empatía y receptividad	11 horas	i) u) y)	RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación (25%)	a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente (15%). b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte (10%). c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente (10%). d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de la técnica y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma (25%) e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (10%). f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado (10%). g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que interviene dos interlocutores (20%).	r) s) v)

Trimestre	Contenidos	Temporalización	Objetivos	Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Competencias
Primero	<p>Unidad 2. Información al cliente (I)</p> <p>1. Tipologías de clientes y su relación con el servicio de atención al cliente</p> <p>2. Roles, funciones y objetivos del profesional de ventas</p>	11 horas	<p>i)</p> <p>s)</p> <p>u)</p> <p>y)</p>	<p>RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico (12%)</p>	<p>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público (5 %).</p> <p>b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general (20%).</p> <p>c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial (5%).</p>	<p>q)</p> <p>r)</p> <p>u)</p> <p>w)</p>

Trimestre	Contenidos	Temporalización	Objetivos	Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Competencias
Segundo	<p>Unidad 3. Información al cliente (II)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las necesidades y los gustos del cliente 2. La fidelización del cliente 3. Las objeciones de los clientes y su tratamiento 4. Las nuevas tecnologías en la información al cliente 	11 horas	<p>i) s) u) y)</p>	<p>RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico (13%)</p>	<p>d) Se ha diferenciado entre información y publicidad (10%). e) Se ha adecuado las respuestas en función de las preguntas del público (20%). f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables (10%). g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas (25%).</p>	<p>q) r) u) w)</p>

Trimestre	Contenidos	Temporalización	Objetivos	Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Competencias
Segundo	Unidad 4. Venta de productos y servicios 1. El vendedor profesional 2. Actuación del vendedor profesional 3. Exposición de las cualidades de los productos y servicios	11 horas	i) s) t) u) y)	RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas (12%).	a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos, informando de los servicios realizados en los artículos (5%). b) Se han identificado los documentos de entrega asociado al servicio (5%). c) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota y objeciones (20%). d) Se ha valorado la corrección y la pulcritud, tanto en el vestir como en la imagen corporal (10%).	q) r) s) u) w)

Trimestre	Contenidos	Temporalización	Objetivos	Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Competencias
Tercero	<p>Unidad 5. La venta y su desarrollo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas de venta 2. Preparación de la venta 3. Proceso de venta 4. Servicio posventa 5. Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista 	<p style="text-align: center;">10 horas</p>	<p style="text-align: center;">i) s) u) x) y)</p>	<p>RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas (13%).</p>	<p>e) Se ha intentado la fidelización del cliente con buen trabajo (10%).</p> <p>f) Se ha ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables (20%).</p> <p>g) Se ha suministrado la información y documentación necesaria para presentar reclamación (20%).</p> <p>h) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación (10%).</p>	<p style="text-align: center;">q) r) u) v) w)</p>

Trimestre	Contenidos	Temporalización	Objetivos	Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Competencias
Tercero	<p>Unidad 6. Tratamiento de reclamaciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reclamaciones y quejas 2. Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones 3. Gestión de quejas y reclamaciones 4. Procedimiento en las reclamaciones 5. Documentación y pruebas en una reclamación 6. Utilización de herramientas informáticas en la gestión de reclamaciones 7. Normativa legal en materia de protección de datos 8. Protección del consumidor y el usuario 	<p style="text-align: center;">10 horas</p>	<p style="text-align: center;">i) s) t) u) v) x) y)</p>	<p>RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación (25%).</p>	<p>a) Se han ofrecido al cliente ante reclamaciones subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar (10%).</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones (10%).</p> <p>c) Se han suministrado la información y documentación para presentar una reclamación (25%)</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados para una reclamación (20%).</p> <p>e) Se han cumplimentado una hoja de reclamación (15%).</p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo (15%).</p>	<p style="text-align: center;">q) r) s) u) v) w)</p>

A.3 RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS, COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

OBJETIVOS	COMPETENCIAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE							
		RA.1	RA. 1	RA. 2	RA. 2	RA.3	RA. 3	RA.4	RA.4
		OB.	COMP.	OB.	COMP.	OB.	COMP.	OB.	COMP.
i)	q)	x		x	x	x	x	x	x
s)	r)		x	x	x	x	x	x	x
t)	s)		x			x		x	x
u)	t)	x	x			x		x	
v)	v)	x		x	x	x	x		x
w)	w)			x			x		x
x)								x	
y)			x					x	

B) CONTRIBUCIÓN DE LA MATERIA A LA ADQUISICIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

La formación adquirida con este módulo contribuirá a alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales que se relacionan a continuación:

- Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

C) TRATAMIENTO DE LOS ELEMENTOS TRANSVERSALES (VALORES).

El desarrollo de actitudes y hábitos en los alumnos se hará tomando en consideración un conjunto de temas relacionados con los diferentes aspectos generales o particulares de su vida personal y social.

Estos temas, denominados temas transversales, son temas que, sin pertenecer a un módulo concreto, están presentes de manera global en los objetivos generales, integrándose en los contenidos de diferentes módulos. Las actividades complementarias y/o extraescolares dependerán del comportamiento en cada trimestre del alumnado.

PROGRAMACIÓN 23/24

CONTENIDOS TRANSVERSALES	TRATAMIENTO EN EL AULA	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS O EXTRAESCOLARES
Educación para la paz y la convivencia	Se fomentará la convivencia y el respeto a los compañeros y compañeras en el trabajo diario	
Educación para la igualdad	Se trabajará en los apartados relativos al trato de los compañeros/as	Participación de los eventos realizados en el centro escolar
Educación ambiental y sostenibilidad	En los temas relacionados con la tramitación de los documentos se analizará el uso de medios que eviten un consumo innecesario de recursos	
Hábitos de vida saludables	Modelos de vida sana y ocio saludable	Participación en actividades de aire libre ya sea dentro del centro o fuera
Educación moral y cívica	Ser ordenado en su trabajo y justo con sus compañeros en las actividades que se realicen, será necesario que los estudiantes tomen decisiones teniendo en cuenta las actitudes sociales, reconocimiento, asimilación y práctica de valores universales (tolerancia, respeto, libertad...),	
Educación para el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación.	Este contenido no sólo forma parte de cada una de las unidades que conforman nuestra programación sino también de la vida del centro. Internet ofrece una fuente inagotable de información para nuestros alumnos y alumnas, además nos ofrece la posibilidad de establecer relaciones con otras comunidades educativas, favoreciendo el enriquecimiento de todas las áreas.	
La cultura emprendedora y el patrimonio andaluz	En los temas en los que se hace necesario el trabajo y/o búsqueda de información sobre empresas se potenciarán la búsqueda sobre instituciones y empresas andaluzas	Participación de los eventos realizados en el centro escolar
Fomento de la lectura	Se promoverá la lectura y búsqueda de información en diarios y en revistas relacionadas con temas de actualidad	

PROGRAMACIÓN 23/24

D) **METODOLOGÍA**

La metodología tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales. Se adaptará a las necesidades del alumnado y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitarles la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

La metodología a utilizar será en todo momento activa, haciendo que los alumnos participen en su proceso de aprendizaje, el cual dependerá del contenido de cada una de las unidades didácticas, pero en general responderá al siguiente esquema:

- 1º. Explicaciones del profesor, presentando los contenidos y fomentando en todo momento la intervención del alumnado, dejando que sea éste quien plantee la mayor parte de interrogantes y también las soluciones.
- 2º. Búsqueda de información por parte del alumnado en aquellas unidades en que resulte procedente.
- 3º. Realización de actividades propuestas que además de complementar las explicaciones, sirvan para afianzar la comprensión de los contenidos y aporten dinamismo a las clases.
- 4º. Realización de actividades finales encaminadas a reforzar y ampliar lo aprendido, así como a conectar la teoría con la realidad, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos.

5º. Trabajos individuales y en grupo sobre temas de actualidad relacionados con los contenidos, para valorar la aportación de ideas personales y el trabajo cooperativo. En el tratamiento didáctico de este módulo se deberán utilizar recursos materiales impresos, audiovisuales e informáticos.

Para el alumno se utilizará:

1. Libro de texto "Atención al Cliente", de la editorial Paraninfo.
2. Presentación de diapositivas y esquemas.
3. Otros recursos:
 - Utilización de proyector, impresora.
 - Libros especializados sobre los diferentes temas a que hace referencia el módulo.
 - Equipos informáticos conectados a Internet.
 - Aplicaciones informáticas de propósito general.
- Material de oficina (escritura, archivo, reproducción de documentos, etc.). Publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado.

E) **MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

Atención al alumnado con NEAE

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje, se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

El grupo de alumnos de 1ºFPBSA presenta las siguientes necesidades específicas de apoyo educativo:

- TDAH: Predominio del déficit de atención.
- Dificultades específicas en el aprendizaje de la lectura o dislexia.
- Dificultades específicas de aprendizaje de la escritura-disgrafía.
- Trastornos graves de conducta.

PROGRAMACIÓN 23/24

- Dificultades de aprendizaje por capacidad intelectual leve.

Las propuestas presentadas por el departamento de orientación para este grupo de alumnos de 4 alumnos son las siguientes.

1. **Alumnos con TDAH:** Se trata de alumnado que viene de una historia de larga trayectoria de fracaso escolar y son recomendables estrategias de motivación y adecuación curricular como, por ejemplo:
 - a) Valorar positivamente los comportamientos de trabajo o de estudio o en su defecto las aproximaciones.
 - b) Programar los contenidos y enseñarlos de forma que los/as alumnos/as puedan comprenderlos y aplicarlos con un nivel medio de dificultad.
 - c) Cuidar de que los/as alumnos/as con un bajo nivel de motivación consigan pequeños éxitos académicos para que aspiren en un futuro próximo hacia metas que exigen esfuerzos superiores.
 - d) No exigir, dentro de lo posible, un programa que sólo se puede aprobar con un alto nivel de dedicación al estudio, puesto que los/as alumnos/as poco motivados/as no están dispuestos/as a dedicar dicho esfuerzo.
 - e) Realizar actividades o trabajos fáciles para los/as alumnos/as poco motivados/as, de manera que pueda valorar sus éxitos y su relativa dedicación.
 - f) Es muy útil la evaluación continua, para suscitar la necesidad del esfuerzo continuado.
 - g) El nivel de estimulación ha de ser adecuado. Si se reduce no produce cambios y si es elevado produce frustración.
2. **Alumnos con trastornos graves de conducta:** Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos, mediante actividades de refuerzo pedagógico, como, por ejemplo:
 - a) Modificar la ubicación en clase.
 - b) Repetición individualizada de algunas explicaciones.
 - c) Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
 - d) Potenciar la participación en clase.
 - e) Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad, y con ello el aprendizaje.
3. **Alumnos con carencia de base y dificultades específicas:** Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo, se proporcionarán
 - a) Programas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios, y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.
 - b) Seguimiento y coordinación familiar. El intercambio de información con la familia es fundamental, tanto para trabajar líneas comunes de actuación como para conocer posibles acontecimientos de otros contextos que puedan estar influyendo en el estado emocional.
 - c) Actividades han de estar graduadas, iniciándose con las más fáciles y paulatinamente, aumentando el nivel de dificultad.

F) PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La evaluación de este módulo y de sus componentes formativos se realizarán a lo largo de todo el proceso de aprendizaje, siguiendo tres fases:

1. **Evaluación inicial**, al comienzo de cada unidad, para preparar la situación de partida, ajustando los diseños en función de las necesidades. Para llevar a cabo esta tarea haremos uso de la observación a través de diálogos y entrevistas.
2. **Evaluación procedimental** con intención formativa, que se llevará a cabo durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Supondrá recoger datos y llevar un seguimiento continuo de las actividades de los alumnos.

PROGRAMACIÓN 23/24

3. Evaluación final con intención sumativa, al final del proceso, analizando las desviaciones entre los objetivos programados y los resultados obtenidos e intentando buscar solución a los problemas surgidos.

La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requiere su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos del ciclo formativo.

La evaluación requiere realizar observaciones de manera sistemática, que nos permitan emitir un juicio sobre el rumbo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los instrumentos utilizados para ello incluirán:

- Evaluación inicial de las competencias básicas y capacidades de partida del alumnado.
- Pruebas orales y/o escritas.
- Realización, entrega y exposición de cuestiones, ejercicios, trabajos... (Cuaderno del alumno)
- Asistencia y participación en clase.
- Cuaderno de notas del profesor/a. Y entregas de actividades en la plataforma MOODLE.
- Trabajos individuales, grupales y cooperativos.
- Actividades de autocorrección y autoevaluación (Facilitar con el uso de rúbricas).
- Se tendrá en cuenta que el alumno disponga en clase del material específico.
- Se tendrán en cuenta las faltas de ortografía.
- Modo de enfrentarse a las tareas, refuerzos eficaces, nivel de atención, interés por la materia, motivación...

La evaluación de los alumnos tendrá un carácter continuo y se realizará a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, valorando el trabajo realizado y las actividades desarrolladas diariamente.

Durante los primeros días de clase se debe informar a los alumnos de todos los aspectos generales sobre el desarrollo de los aprendizajes y de la evaluación de los mismos.

Se ponderarán los criterios de evaluación correspondientes a cada resultado de aprendizaje y aquellos alumnos y alumnas que no alcancen la calificación de 5 en el resultado de aprendizaje, deberán recuperar aquellos criterios de evaluación no superados.

Superarán el módulo el alumnado que alcancen la calificación de 5 en todos los resultados de aprendizaje.

La recuperación debe entenderse, como una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje y no como un mero examen de recuperación, iniciándose cuando se detecte la deficiencia del alumno sin esperar a que se produzca la calificación negativa. Se realizará con el alumno actividades complementarias de refuerzo, apoyándole en aquellos puntos en los que presente deficiencias, intentando evitar la posibilidad de que califique de forma negativa.

Al alumnado que no se presente a alguna prueba de evaluación de forma justificada se le facilitarán los mecanismos correspondientes para su recuperación antes de la sesión de la evaluación correspondiente. El alumnado tendrá las siguientes evaluaciones:

- 1. Recuperaciones trimestrales:** Para el alumnado que no haya superado las deficiencias y fallos detectados, se establecerían actividades específicas de recuperación que vendrían en función de los conceptos, conocimientos y capacidades implicadas, realizando en caso de considerarse necesario una prueba escrita para comprobar la consecución de los objetivos necesarios. La tercera evaluación será tercera y convocatoria de mayo.
- 2. Recuperación extraordinaria:** En el caso de que la calificación final del curso sea inferior a cinco puntos, el alumno deberá superar una prueba en la convocatoria de junio, además de la realización de actividades específicas de recuperación que se le serán indicadas después de la evaluación final de mayo.

G) RECURSOS MATERIALES Y DIDÁCTICOS

En el tratamiento didáctico de este módulo se deberán utilizar recursos materiales impresos, audiovisuales e informáticos, tales como:

- Libro de texto “Técnicas administrativas básicas” de la editorial Paraninfo.
- Plataforma MOODLE CENTROS. Fomentaremos el uso de la plataforma educativa MOODLE CENTROS, que se convertirá en un recurso habitual de la presencialidad. A lo largo del curso iremos publicando aquellos documentos, tareas, actividades, esquemas o resúmenes necesarios para el seguimiento del curso. Será un medio de comunicación entre profesor y alumno, donde además, este podrá realizar entregas de aquellos trabajos o actividades que así se estimen. También en caso de tener que acudir a la situación de excepcionalidad de docencia telemática el alumnado esté completamente familiarizado con el trabajo en dicha plataforma.
- Presentación de diapositivas y esquemas.
- Utilización de proyector, impresora.
- Libros especializados sobre los diferentes temas a que hace referencia del módulo.
- Equipos informáticos conectados a Internet.
- Aplicaciones informáticas de propósito general.
- Material de oficina (escritura, archivo, reproducción de documentos, etc.)
- Publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado.
- La propia Programación que estará a disposición de los alumnos/as.

Es imprescindible contar con un aula específica para impartir las enseñanzas de FP Básica, así como disponer de material de uso común: audiovisual, ordenadores, conexión a Internet, pen drive, programas informáticos.

H) PROGRAMA DE ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS

Con el objetivo de contextualizar al máximo nuestro proceso de enseñanza-aprendizaje y de abrir las puertas de nuestro IES al entorno, vamos a contemplar en nuestra programación las siguientes actividades aprobadas por el Departamento y el Equipo Directivo y bajo el amparo de la legislación pertinente.

Es necesario destacar la importancia del aprovechamiento de los recursos del entorno para el proceso de aprendizaje del alumnado, recursos que serán claves en el desarrollo de las actividades, permitiendo un aprendizaje útil, cercano, funcional, contextualizado y motivador para el alumnado. De esta manera, las actividades complementarias se realizarán durante el horario escolar y las extraescolares fuera del horario lectivo

D) ESTRATEGÍAS Y ACTIVIDADES DE LECTURA, ESCRITURA Y EXPRESIÓN ORAL.

Actualmente la lectura posee un valor y un potencial académico que no puede desaprovecharse a la hora de estudiar todo tipo de enseñanza. El valor de la lectura lo podemos ver desde una triple perspectiva:

1. Permite comprender la información contenida en los textos y asimilarla de un modo crítico
2. Estimula la imaginación, es fuente de placer y ayuda al pensamiento abstracto

PROGRAMACIÓN 23/24

- Contribuye a conservar y mejorar la competencia comunicativa, tanto oral como escrita, que deben conseguir nuestros alumnos.

Por todo esto, la consolidación del hábito lector debe ser un objetivo prioritario de la educación y por tanto se ve reflejado también en la programación del módulo.

J) TRABAJOS MONOGRÁFICOS E INTERDISCIPLINARES

Las normas de presentación de trabajos escritos en cualquier área serán las siguientes:

- Todos los trabajos tendrán un título y/o portada.
- Los márgenes deben ser respetados.
- Debe respetarse la separación entre párrafos
- La presentación debe ser pulcra y ordenada
- Deben incluirse referencias bibliográficas y de fuentes de información utilizadas.

K) SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

Evaluación de la labor docente

Al finalizar cada unidad de trabajo se procederá a evaluar la enseñanza. Para ello, resulta de especial utilidad un instrumento de registro, como puede ser la lista de control. En ella se incluirá en horizontal un listado con cada uno de los alumnos/as y en vertical los diferentes indicadores de control (resultados de aprendizaje y criterios de evaluación), marcando en los cruces el cumplimiento de cada uno con la respuesta dicotómica positiva o negativa.

Si se diese el caso de que un indicador no se cumpliera en ninguno de los alumnos/as (o porcentualmente en pocos) deberíamos incidir de manera específica sobre ese aspecto y tenerlo en cuenta a la hora de realizar nuestra labor docente, tratando de subsanarlo.

Finalmente, tendremos en cuenta la aportación de los propios alumnos y alumnas a través de la autoevaluación y/o coevaluación que puede llevarse a cabo en determinadas actividades.

Evaluación de la programación didáctica

Esta programación será revisable en cualquier momento del curso académico y a la vista de su evaluación y, en todo caso, se revisará a la finalización de cada trimestre para comprobar su adecuación al curso. Asimismo, esta programación habrá de ser completada. Este cuarto nivel de concreción curricular servirá para ir constatando el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos y la adecuación de la metodología utilizada de cara a la diversidad de intereses, motivaciones y necesidades que pueda presentar el alumnado, realizando una revisión de la programación anual cuando resulte necesario, hecho que se recogerá en la Memoria Final de curso, de cara a la planificación del siguiente.



PROGRAMACIÓN 23/24