

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15023090	Macías o Namorado	Padrón	2023/2024

Ciclo formativo

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

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

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

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA MERCEDES GAMARDO PIMENTEL
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Publicado o Real decreto 1584/2011, do 4 de novembro, polo que se establece o título de técnico superior en administración e finanzas, e se fixan as súas ensinanzas mínimas, e de acordo co seu artigo 10.2, correspóndelle a Consellería con competencias en materia de educación establecer o currículo correspondente no ámbito da comunidade autónoma de Galicia.

Consonte o anterior, este decreto desenvolve o currículo do ciclo formativo de formación profesional de técnico superior en administración e finanzas. Este currículo adapta a nova titulación ao campo profesional e de traballo da realidade socioeconómica galega e as necesidades de cualificación do sector produtivo canto a especialización e polivalencia, e posibilita unha inserción laboral inmediata e unha proxección profesional futura.

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		30	15
2	Comunicacións orais presenciais e non presenciais		30	15
3	Elaboración de documentos profesionais escritos		40	20
4	Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información		25	20
5	Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou aos usuarios.		20	10
6	Xestión de consultas, queixas e reclamacións		30	10
7	Organización do servizo posvenda		17	10

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	30

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

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

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
CA1.2 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.

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	Comunicacións orais presenciais e non presenciais	30

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 Identifícanse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.2 Aplícanse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.3 Aplícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.4 Identifícanse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
CA2.5 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 Utilízase o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
CA2.8 Aplícanse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.
CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

4.2.e) Contidos

Contidos
Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.
Realización de entrevistas.
Realización de presentacións.
Comunicación telefónica.

Contidos
<p>Compoñentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.</p> <p>Cortesía nas comunicacións telefónicas.</p> <p>Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.</p> <p>Preparación e realización de chamadas.</p> <p>Identificación dos interlocutores.</p> <p>Tratamento de diversas categorías de chamadas.</p> <p>Central telefónica.</p> <p>Principios básicos nas comunicacións orais.</p> <p>0Lista telefónica: uso.</p> <p>Videoconferencia.</p> <p>Técnicas de comunicación oral.</p> <p>Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.</p> <p>Formas de comunicación oral.</p> <p>Barreiras da comunicación verbal e non verbal.</p> <p>Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.</p> <p>Utilización de técnicas de imaxe persoal.</p> <p>Comunicacións na recepción de visitas.</p>

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

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

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 Identificáronse 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
Comunicación escrita na empresa.

Contidos
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.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información	25

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.
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.

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.
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.
Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.
Clasificación e ordenación de documentos.
Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.

Contidos
Arquivo de documentos. Sistemas de arquivo. Clasificación da información. Centralización ou descentralización do arquivo.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou aos usuarios.	20

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

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.
CA1.2 Identificáronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.
CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha cliente en función da canle de comunicación utilizada.
CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.

4.5.e) Contidos

Contidos
Clientela. Estratexia 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.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Xestión de consultas, queixas e reclamacións	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

Criterios de avaliación
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.

4.6.e) Contidos

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

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Organización do servizo posvenda	17

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

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

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA3.2 Identifícaronse os elementos que interveñen na atención posvenda.
CA3.3 Identifícaronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.
CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.
CA3.7 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.

4.7.e) Contidos

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

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

- Identificar os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
- Identificar a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
- Diferenciar os procesos de comunicación da organización formais e informais.
- Relacionar o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno, externo, que poida intervir nesta.
- Valorar a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.
- Identificar os aspectos máis significativos que transmite na imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.
- Aplicar as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
- Aplicar o protocolo de comunicación verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
- Identificar os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación, identificación e realización.
- Detectar as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propoñer as accións correctivas necesarias.
- Valorar se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
- Diferenciar o soporte máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
- Redactar o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.



- Utilizar a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.
- Aplicar técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas e valorar a súa importancia para as organizacións.
- Identificar 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.
- Identificar os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
- Determinar o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
- Respetar os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicar, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
- Valorar a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica.
- Identificar os distintos tipos de clientes existentes función da súa forma de comprar.
- Saber como funciona o departamento de atención ao cliente.
- Distinguir os elementos cunha reclamación.
- Coñecer a normativa que regula os dereitos do consumidor e usuario e os principais organismos que os protexen.
- Identificar os elementos que intervienen na atención posvenda.
- Distinguir as fases que estruturan o proceso posvenda.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

O peso da cualificación de cada avaliación estará formado por exames escritos e traballos obrigatorios e determinarase da seguinte maneira:

A) Exames escritos 70%:

- Haberá dous exames parciais por avaliación valorados en 10 puntos, debendo acadar como mínimo 5,00 puntos para poder facer media entre eles.

B) Traballos obrigatorios 30%:

- Traballos con exposición oral, valorados da seguinte maneira: contido 5,00 puntos, presentación de diapositivas 2,00 puntos, expresión verbal e non verbal 3,00 puntos.
- Traballos escritos, valorados da seguinte maneira: entrega en prazo 1 punto (si non se respecta o prazo perderase a puntuación deste apartado), presentación 2,00 puntos, contido 7,00 puntos.

Será preciso acadar como mínimo 5,00 puntos para que o traballo se considere superado. En caso contrario deberase repetir e entregar de novo na data que se sinale en clase.

Observación:

Os traballos obrigatorios deberán ser realizados en horario de clase, agás aquelas tarefas que se deban completar fóra deste.

Si non se asiste a clase non se recollerán os traballos mencionados.

No caso de traballos en grupo, deberán participar tódolos/as integrantes. Si algún alumno/a non participara adecuadamente poderá requerírselle un traballo individual.

É preciso ter todos os traballos entregados e superados para aprobar a avaliación. No caso de traballos non entregados darase a posibilidade da súa entrega na data que se sinala en clase, tamén se pode citar ao alumno/a para a realización dunha proba escrita sobre os contidos dos traballos non presentados.

Cando a profesora o estime oportuno, tendo en conta a dificultade e laboriosidade do traballo, pode valoralo cun peso do 70% como si se tratara dun exame. Sempre se comunicará na clase. O procedemento para recuperación do mesmo coincide co exposto no parágrafo anterior.

Cálculo da nota final de cada avaliación:

Suma de apartados A+B, este resultado será redondeado.

Realizarase un exame de recuperación, do parcial ou parciais que o alumnado teña suspensos, ao remate de cada avaliación, nas mesmas condicións expostas anteriormente.

Non se farán exames fora das datas sinaladas, excepto que se presente xustificación debidamente acreditada e avisando ao centro previamente.

Cálculo da nota final de xuño:

Para aquel alumnado que teña as tres avaliacións aprobadas procederase da seguinte maneira para o cálculo da nota final:

Unha vez obtido o peso correspondente aos exames (70%) e o dos traballos (30%), ponderaránse as notas obtidas destes, segundo o peso de cada unidade didáctica que aparece no apartado 3a) da programación, sumaranse e procederase ao seu redondeo.

No caso de ter que realizar as clases telematicamente os criterios de avaliación seguirán sendo os mesmos.

O alumnado deberá subir os traballos a Aula Virtual do centro, a cal xa está habilitada e con tarefas, temas e instrucións subidas pola profesora.

Empregarase a Aula Virtual dende o inicio do curso para ir practicando esta forma de traballo.

Do mesmo xeito, en caso necesario, se programarán exames para ser realizados a través da citada ferramenta.

Tamén se empregará Cisco Webs para explicacións de temas e exercicios.

Cabe resaltar que é obrigatorio que o alumnado estea conectado e con cámara para a realización de exames, cando así se requira, e tamén para a resolución de dúbidas e explicación do temario.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumnado que deba recuperar aquelas probas nas que non acadou resultados positivos deberá asistir ás clases de recuperación en xuño (despois da 3ª avaliación), e examinarse da materia que teña pendente na convocatoria extraordinaria de xuño.

Nas clases de recuperación resolveráanse as dúbidas que cada alumno/a teña dependendo da materia a recuperar.

A proba consistirá nun exame semellante aos realizados durante o curso e tendo en conta os criterios do apartado 5 desta programación. Si ten traballos pendentes de entregar, correspondentes a calquera das tres avaliacións, deberá entregalos neste período de recuperación, tamén poderá ser citado, neste período de recuperación, para a realización dunha proba correspondente aos contidos dos traballos non entregados.

Para o cálculo da nota final de xuño:

Unha vez obtido o peso correspondente aos exames (70%) e o dos traballos (30%) ponderaránse as notas obtidas destes, segundo o peso de cada unidade didáctica que aparece no apartado 3a) da programación, sumaranse e procederase ao seu redondeo.

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

O alumnado que perda o dereito á avaliación continua por superar o 10% das faltas de asistencia, realizará unha proba na que demostrará dominar os contidos mínimos do módulo. O exame estará valorado súa totalidade en 10 puntos, debendo acadar alomenos 5 puntos para poder superar o módulo.

Constará de parte práctica e parte teórica, valorando cada una das partes en 10 puntos e debendo de superar cada unha das partes con alomenos 5,00 puntos para poder facer media entre as dúas.

A valoración total será de 10 puntos. Realizarase na convocatoria extraordinaria de xuño.

Con respecto a parte practica poderá consistir no seguinte:

- Poderase esixir a entrega dun traballo por escrito, en PDF, e a exposición oral do mesmo, neste caso o alumnado correspondente será informado con anterioridade.

A cualificación sería a seguinte: contido 2,00 puntos, presentación 2,00 puntos, exposición oral 1,00 punto.

- Realización de diversos exercicios prácticos relacionados cos contidos. En todo caso valorarase presentación e contido, dita cualificación figurará no exame correspondente. A puntuación total será de 5,00 puntos.

No caso de non ser esixida entrega de traballo, os exercicios prácticos estarán valorados con 10 puntos.

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

Utilizarase un diario de aulas, no cal partindo desta programación organizada en unidades didácticas secuenciadas no tempo, recollerase día a día as actividades realizadas, así como as observacións que se consideren oportunas, para continuar co correcto desenvolvemento da programación inicial ou propoñendo medidas para a consecución dos obxectivos previstos na mesma.

Pasarase unha enquisa ao alumnado baseada nos seguintes puntos:

- . ORGANIZACIÓN E METODOLOXÍA DIDÁCTICA: criterios de avaliación, promover o interese polo módulo, traballo organizado.
- . INTERESE PRESTADO AO ALUMNADO: preguntando si hai dúbidas e resolución das mesmas.
- . CUALIFICACIÓNS: preguntando si as cuestións das probas están axustadas aos contidos traballados, explicacións das respostas cando se revisa a proba.
- . ACTITUDE PERSOAL: trato correcto co alumnado, atención á diversidade, admisión de suxestións.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Sería preciso realizar unha avaliación inicial, coa amplitude que se considere necesaria, por parte do Departamento de Orientación para detectar este alumnado, tendo en conta os datos aportados polo profesorado.

Unha vez que xa temos a información anterior tentariamos deseñar unha serie de liñas xerais de actuación, que deben contemplar a diversidade como fonte de oportunidades e de riqueza, a centrarse en adecuar os diversos aspectos metodolóxicos: estratexias e técnicas específicas de ensino, agrupamentos, recursos e formas de organización.

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

A atención á diversidade supón optimizar os recursos materiais e persoais e organizar os distintos tipos de reforzo necesarios para desenvolver as capacidades deste alumnado, desde unha perspectiva integradora e normalizadora.

O apoio deséñase de forma individual e flexible.

O modelo de apoio está condicionado polo tipo de necesidades educativas deste alumnado, a metodoloxía, a organización da sala de aulas, o grao de coordinación entre o profesorado, os profesores de apoio e outros especialistas dos que se dispoña, etc. As modalidades de apoio poden ser as seguintes:

Individual ou en grupo.

Dentro ou fóra da sala de aulas.

Previo á explicación do tema no grupo.

Simultáneo dentro da sala de aulas.

Posterior á explicación do tema.

Calquera outra combinación.

É preciso mencionar unha serie de medidas de aplicación para este alumnado:

Potenciación de técnicas de grupo (que axuden a actuar cos demais).

Medidas de atención individual (seguimento permanente das súas actividades, métodos, comportamento, caderno, etcétera).

Potenciación de técnicas que supoñan facer e non apenas conceptos teóricos. Trátase de que constrúan a súa propia aprendizaxe.

As tecnoloxías da información e das comunicacións (TIC).

Relación entre as distintas unidades de traballo.

Flexibilidade nas estratexias educativas.

Estratexias de ensino e de aprendizaxe:

Potenciar o uso de técnicas e estratexias que favorezan a experiencia directa, a reflexión e a expresión.

Introducir ou potenciar de forma planificada a utilización de técnicas que promovan a axuda entre o alumnado.

Utilizar estratexias para centrar ou focalizar a atención do grupo.

Que entre as actividades docentes ¿ordinarias¿ e as de apoio non exista unha fronteira claramente delimitada.

Agrupamentos:

Combinar agrupamentos heteroxéneos con outros de carácter máis homoxéneo.

Tirar proveito das actividades de gran grupo para mellorar o clima e a relación do alumnado dentro da sala de aulas (as asembleas e os debates nas aulas).

Utilizar os agrupamentos máis espontáneos para mellorar as relacións entre o alumnado.

Materiais:

Seleccionar material para as aulas que poida ser utilizado por todo o alumnado.

Adaptar materiais de uso común.

É necesario contemplar todas as posibilidades de que este alumnado utilice os mesmos materiais que o resto de compañeiras e compañeiros.

A utilización das TIC: Son ferramentas de traballo con moitas e variadas aplicacións no ensino e, fundamentalmente o computador. É posíbel coa utilización destas tecnoloxías atender mellor a todo o alumnado, realizando deseños individualizados: respectando ritmos, tempos, estilos e preferencias do propio alumnado.

Se durante o presente curso; que non parece o caso, dada a información que se dispón do alumnado matriculado; fose necesaria algunha destas adaptacións, os instrumentos de avaliación serán igualmente adaptados.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Ao longo do curso desenvolveranse os seguintes aspectos transversais:

Igualdade e solidariedade.

Lingua, cultura e identidade.

Educación para a protección do patrimonio histórico, cultural e artístico.

Educación democrática.

Respecto aos dereitos humanos e aos dereitos universais.

Educación para o lecer e promoción da lectura.

Saúde e calidade de vida.

Educación ambiental e protección do medio.

Educación para a paz.

Educación e responsabilidade do consumidor.

Educación para a igualdade entre os sexos e coeducación.

Educación moral e cívica.



9.b) Actividades complementarias e extraescolares

- Charla a cargo dun experto en psicoloxía social: "Estudo de mercados". Programada para principios da 3ª avaliación.

As actividades que se leven a cabo en horario lectivo son de asistencia obrigatoria. Ao alumnado que non asista poñeráselle falta, segundo a duración da actividade, e deberá de realizar un traballo relacionado coa mesma que entregará por escrito e expoñerá oralmente na clase.