

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026376	Punta Candieira	Cedeira	2020/2021

### Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CBCOM01	Servizos comerciais	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

### Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3005	Atención á clientela	2020/2021	3	58	69

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	EVA PRIETO PITA, MARÍA ISABEL LAGO CANCELO (Subst.)
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

A competencia xeral do título profesional básico en Servizos Comerciais consiste en realizar operacións auxiliares de comercialización, merchandising y almacenaje de productos y mercancías, así como las operaciones relacionadas de tratamiento de datos, siguiendo protocolos establecidos, criterios comerciales y de imagen, operando con la calidad indicada, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y de protección medioambiental correspondientes, y comunicándose de manera oral y escrita en lenguas gallega y castellana, así como en lengua extranjera.

O ámbito do IES está constituído principalmente por PEMES, e empresas do sector industrial, primario e de servizos.

As ocupacións e postos de traballo máis salientables son:

- Auxiliar de dependiente/a de comercio
- Auxiliar de animación del punto de venta
- Auxiliar de venta
- Auxiliar de promoción de ventas
- Empleado/a de reposición
- Operador/a de cobro o cajero/a
- Operador/a de pedidos
- Operador/a de carretilla de recepción y expedición
- Contador/a de recepción y expedición
- Operario/a de logística
- Auxiliar de información

**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 (%)	Resultados de aprendizaxe				
					300500				
					RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
1	A atención ao cliente	Falaremos dos elementos e barreiras dos procesos comunicativos así como da comunicación oral e verbal para dedicar a última parte da unidade á comunicación telefónica, de vital importancia nas empresas.	18	28	X				
2	O proceso de venda de produtos e servizos	Neste punto falaremos de como se desenvolve o proceso de venda e das técnicas que debe poñer en práctica o vendedor para ter un cliente satisfeito	18	27		X	X		
3	Información ao cliente	Esta unidade fai un repaso polo concepto, tipo e características de vendedor así como pola tipoloxía de clientes, as súas necesidades e gustos	10	10		X			
4	Tratamento de queixas e reclamacións	Veremos técnicas sinxelas para facer fronte ás reclamacións e queixas dos clientes	10	15					X
5	A iniciativa emprendedora na atención á clientela	Contemplaremos a iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na atención á clientela	13	20				X	
Total:			69						

#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A atención ao cliente	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	SI

##### 4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Comprender os aspectos técnicos da comunicación e as súas implicacións prácticas 1.2 Comprender a relación entre a comunicación verbal e a non verbal 1.3 Identificar a importancia da imaxe persoal	1	O proceso da comunicación	6,0
2.1 Respostar de xeito profesional ao teléfono 2.2 Ser quen de recoller sistemáticamente a información derivada dunha chamada telefónica 2.3 Resolver de xeito áxil as cuestións plantexadas polo cliente ao teléfono	2	A atención telefónica	12,0
<b>TOTAL</b>			<b>18</b>

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Analízase o comportamento da clientela posible	• LC.1	S	10
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida	• LC.2	S	10
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela	• LC.3	S	10
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta	• LC.4	S	10
CA1.5 Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)	• LC.5	S	15
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado	• LC.6	S	10
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as	• LC.7	S	10
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato	• LC.8	S	15
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa	• LC.9	S	10
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

#### 4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.</p> <p>Barreiras e dificultades comunicativas.</p> <p>Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.</p> <p>Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.</p>

#### 4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O proceso da comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducir os conceptos e guiar aos alumnos para a comprensión das súas implicacións prácticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar nos exercicios propostos na clase pola profesora, aportando as súas ideas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercicios realizados. Comprensión dos conceptos presentados e as súas implicacións prácticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material virtual elaborado pola profesora. Proxector e ordenador con conexión a internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1</li> <li>LC.2</li> <li>LC.4</li> <li>LC.9</li> </ul>	6,0
A atención telefónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar as pautas oportunas para responder de xeito profesional unha chamada telefónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar na simulación de chamadas telefónicas co emprego de distintas técnicas para a comunicación eficaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simulación de chamadas telefónicas no eido profesional. Atención profesional do teléfono.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Skype e outros recursos dixitais de simulación de chamadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.3</li> <li>LC.5</li> <li>LC.6</li> <li>LC.7</li> <li>LC.8</li> </ul>	12,0
<b>TOTAL</b>						<b>18,0</b>

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

N.º	Título da UD	Duración
2	O proceso de venda de produtos e servizos	18

#### 4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustificaas desde o punto de vista técnico	NO
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	SI

#### 4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Diferenzar entre publicidade e información	1	O proceso de venda	8,0
1.2 Comprender a sucesión de fases dun proceso de venda			
1.3 Coñecer aspectos básicos da Lei do Comercio Minorista			
2.1 Desenvolver un proceso de venda de xeito profesional	2	As técnicas de venda	10,0
<b>TOTAL</b>			<b>18</b>

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade	• PE.1	S	5
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público	• LC.1	S	10
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables	• LC.2	S	10
CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha	• LC.3	S	5
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida	• LC.4	N	5
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos	• LC.5	S	5
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso	• LC.6	N	5
CA3.3 Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto	• PE.2	S	5
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións	• LC.7	S	10
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela	• LC.8	S	10
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela	• LC.9	S	10
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo	• LC.10	S	10

Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais aparelladas	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.3</li> </ul>	S	10
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
<p>O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.</p> <p>Exposición das calidades dos produtos e servizos.</p> <p>O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.</p> <p>Técnicas de venda.</p>

#### 4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O proceso de venda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar o marco conceptual e legal do proceso de venda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar nas cuestións plantexadas pola profesora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercicios realizados. Comprensión dos conceptos presentados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material virtual elaborado pola profesora. Proxector e ordenador con conexión a internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.2</li> <li>LC.4</li> <li>LC.5</li> <li>LC.8</li> <li>LC.9</li> <li>PE.1</li> <li>PE.2</li> <li>PE.3</li> </ul>	8,0
As técnicas de venda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación das diferentes técnicas de venda e guía no desenvolvemento dun proceso de venda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar na simulación dun proceso de venda real, aceptando as indicacións da profesora para a mellora do desempeño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simulación dun proceso de venda. Realización profesional dunha venda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Video para grabación, proxector para a súa visualización polo grupo- clase.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1</li> <li>LC.3</li> <li>LC.6</li> <li>LC.7</li> <li>LC.10</li> </ul>	10,0
<b>TOTAL</b>						<b>18,0</b>

#### 4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Información ao cliente	10

#### 4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustificaas desde o punto de vista técnico	NO

#### 4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Distinguir os distintos tipos de vendedores 1.2 Identificar as calidades que debe reunir un bo vendedor	1	O vendedor	5,0
2.1 Distinguir os tipos de clientes 2.2 Comprender os mecanismos de motivación das necesidades e gustos dos clientes	2	O cliente	5,0
<b>TOTAL</b>			<b>10</b>

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Analízase a tipoloxía de público	• PE.1	S	35
CA2.2 Diferenciase clientela de provedores/as e do público en xeral	• PE.2	S	35
CA2.3 Recoñécese a terminoloxía básica de comunicación comercial	• PE.3	S	30
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.
Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

#### 4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación



Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O vendedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar o concepto de vendedor, os seus tipos e as características que debe reunir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar no debate proposto pola profesora e realizar os exercicios propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercicios propostos. Comprensión do concepto, tipos e características do vendedor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material virtual elaborado pola profesora. Proxector e ordenador con conexión a internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.3</li> </ul>	5,0
O cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar o concepto de cliente, os seus tipos e a importancia de valorar os seus gustos e necesidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar no debate proposto pola profesora e responder ás cuestións plantexadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercicios realizados. Comprensión dos conceptos presentados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material virtual elaborado pola profesora. Proxector e ordenador con conexión a internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1</li> <li>PE.2</li> </ul>	5,0
<b>TOTAL</b>						<b>10,0</b>

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento de queixas e reclamacións	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	SI

#### 4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer os aspectos básicos da lexislación en materia de protección do consumidor 1.2 Identificar as diferenzas entre os tres conceptos	1	¿Qué é unha reclamación? ¿E unha queixa? Normativa aplicable	2,0
2.1 Tratar de xeito profesional unha queixa 2.2 Tratar de xeito profesional unha reclamación 2.3 Cubrir e xestionar a documentación correspondente	2	O tratamento das reclamacións, queixas e suxerencias	8,0
<b>TOTAL</b>			<b>10</b>

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA5.1 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable	• TO.1	S	25
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións	• PE.1	S	15
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso	• TO.2	S	15
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación	• TO.3	S	15
CA5.5 Cubriuse unha folla de reclamación	• LC.1	S	15
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo	• TO.4	S	15
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.

**4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
¿Qué é unha reclamación? ¿E unha queixa? Normativa aplicable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación dos conceptos e lexislación sobre a materia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar os exercicios propostos para a aplicación do aprendido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercicios realizados. Comprensión dos conceptos presentados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material virtual elaborado pola profesora. Proxector e ordenador con conexión a internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1</li> <li>TO.4</li> </ul>	2,0
O tratamento das reclamacións, queixas e suxerencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenta os pasos para tratar unha reclamación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar na simulación dun proceso real de reclamación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simulación de proceso de reclamación. Tratamiento profesional dunha reclamación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material virtual elaborado pola profesora. Proxector e ordenador con conexión a internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1</li> <li>TO.1</li> <li>TO.2</li> <li>TO.3</li> </ul>	8,0
<b>TOTAL</b>						<b>10,0</b>

#### 4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	A iniciativa emprendedora na atención á clientela	13

#### 4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI

#### 4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Realizar os trámites legais de posta en marcha da empresa	1	Proxecto para por en marcha unha mini empresa comercial	13,0
1.2 Diseñar a estrutura de RRHH da empresa, tendo especial consideración no tocante á atención ao cliente			
TOTAL			13

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Caracterízase o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela	• LC.1	S	33
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela	• LC.2	S	33
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela	• LC.3	S	34
TOTAL			100

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.
Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.
O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.

#### 4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Proxecto para por en marcha unha mini empresa comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía aos alumnos na elaboración do seu proxecto nos aspectos máis vencellados do módulo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración e defensa dun proxecto empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proxecto realizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenador con conexión a internet, proxeccionador. Aplicacións ofimáticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1</li> <li>LC.2</li> <li>LC.3</li> </ul>	13,0
<b>TOTAL</b>						<b>13,0</b>

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

Os mínimos exigibles son os indicados en cada unidade didáctica.

O módulo componse de cinco unidades didácticas, polo que a cualificación final será o resultado de calcular a media aritmética das calificacións obtidas en cada unha delas. Para superar o módulo será necesario obter en todas e cada unha das unidades unha cualificación mínima de 5 puntos. No caso de que nalgunha unidade o alumno/a obteña unha cualificación inferior a 5, deberá acudir a unha proba de recuperación, na que novamente deberá obter cando menos un 5 para considerar superada a dita unidade.

### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

PROBAS (70% da cualificación da unidade): probas teórico- prácticas que poderán abranger cuestións de resposta múltiple, de verdadeiro ou falso, de relacionar, de resposta breve... incluíndo preferentemente un compoñente de xustificación da resposta por parte do alumno.

A cualificación deste apartado calcularase de forma diferente para cada unidade:

Unidade 1: proba escrita 20%+ simulación 80 %

Unidade 2: proba escrita 15 % + simulación 85%

Unidade 3: proba escrita 100 %

Unidade 4: proba escrita 15% + simulación 85 %

Unidade 5: proxecto 100%

Cando no día de realización da proba o alumno se atopase ausente de forma xustificada, terá dereito a facer a proba en día distinto designado pola profesora. Se a causa é inxustificada, a cualificación do alumno será de 0, debendo acudir á proba de recuperación que se celebrará de xeito ordinario ao final de cada unidade didáctica.

### TAREFAS ENTREGADAS (30%)

Realización de tarefas individuais propostas pola profesora no proceso de ensino- aprendizaxe. Para a súa valoración, será preciso que o alumno as presente en tempo e forma.

En canto á situación de pandemia que estamos a vivir, contéplanse os seguintes escenarios:

- MODO PRESENCIAL: a programación executarase segundo o previsto e a Aula Virtual empregarase coma ferramenta habitual para cada módulo.

- MODO SEMIPRESENCIAL: diferenciarase a actividade semipresencial en dúas situacións moi distintas:

A) Por imposibilidade do alumnado de asistir á clase (corentena ou motivos médicos xustificados): na aula virtual estarán á súa disposición os contidos traballados na clase, poderanse conectar ás sesións lectivas por videoconferencia a través de Webex, as tarefas serán entregadas na aula virtual e os horarios de conexión serán os mesmos que os marcados no horario normal de clases. As probas escritas serán presenciais no posible.

B) Semipresencialidade solicitada para certos módulos: na modalidade rotatoria unha parte do alumnado estaría na casa conectado á aula virtual ou webex e a outra parte da clase coa profesora na aula. Na modalidades porcentual de docencia telemática existirán sesións concretas nas que a profesora estará no centro e o alumnado na casa conectado á aula virtual ou webex.

En calquera destas dúas modalidades o contacto fundamental co alumnado será presencialmente na aula e as probas de exame serán

presenciais.

- MODO DISTANCIA: na aula virtual estarán os contidos do módulo a disposición do alumnado, sendo webex a aplicación preferente para videoconferencias nas que a profesora impartirá docencia, aínda que haxa días en que a sesión se realice a través da aula virtual. Os horarios de conexión serán os mesmos que os previstos no horario normal de clases. Para as comunicacións co alumnado empregárase o servizo de mensaxería da propia aula virtual ou ben o correo electrónico. En canto ás tarefas, desenvolveranse segundo o programado. Se fora preciso facer algunha adaptación da temporalización por mor da Covid, comunicárase en tempo e forma.

Os criterios de cualificación, instrumentos e procedementos de avaliación serán adaptados ás condicións de docencia neste escenario, sendo que as probas de exame se realizarían preferentemente de xeito presencial, e de non ser posible, por medios telemáticos (aula virtual e webex preferentemente) cun protocolo específico para este tipo de probas. E poderíase substituír por un conxunto de traballos ou tarefas cunha data de entrega límite especificada pola profesora con suficiente antelación.

De calquera xeito, a profesora estará pendente durante todo o curso das instrucións dictadas pola Consellería de Educación, pola Inspección educativa e mesmo polo centro educativo de cara á coordinación imprescindible nesta situación de pandemia.

## **6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas**

### **6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación**

Os alumnos que obteñan unha cualificación inferior a 5 nalgunha unidade didáctica, deberán acudir a unha proba de recuperación na que serán avaliados da totalidade da unidade. A cualificación obtida na proba de recuperación situarase entre 1 e 10 debendo ser de 5 ou superior para considerar a unidade como superada/recuperada. Esta cualificación será a empregada para a media aritmética coa que se calcula a cualificación final do módulo.

Tras as dúas avaliacións parciais, o alumno que teña partes do módulo pendentes asistirá a clases de reforzo no horario ordinario e fará unha proba final teórico-práctica, na que se examinará unicamente das partes non superadas. Nesta proba de avaliación o alumno obterá unha cualificación entre 1 e 10 por cada unha das unidades didácticas non superadas, cualificación que substituirá en todos os casos á cualificación orixinal da unidade. Se nalgunha das unidades pendentes obtívese unah cualificación inferior a 5, o módulo considerárase non superado e a cualificación final do mesmo non poderá superar o 4.

En canto á situación de pandemia que estamos a vivir, contéplanse os seguintes escenarios:

- MODO PRESENCIAL: a programación executarase segundo o previsto e o exame será presencial.

- MODO SEMIPRESENCIAL: as probas de exame serán presenciais na medida do posible. De non ser posible, emplearanse as ferramentas virtuais e contéplase a posibilidade de substituír o exame por tarefas ou traballos cunha data límite de entrega establecida pola profesora con suficiente antelación.

- MODO DISTANCIA: os criterios de cualificación, instrumentos e procedementos de avaliación serán adaptados ás condicións de docencia neste escenario, sendo que

as probas de exame se realizarían preferentemente de xeito presencial, e de non ser posible, por medios telemáticos (aula virtual e webex preferentemente) cun protocolo específico para este tipo de probas. E poderíase substituír por un conxunto de traballos ou tarefas cunha data de entrega límite especificada pola profesora con suficiente antelación.

De calquera xeito, a profesora estará pendente durante todo o curso das instrucións dictadas pola Consellería de Educación, pola Inspección educativa e mesmo polo centro educativo de cara á coordinación imprescindible nesta situación de pandemia.

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

Os alumnos que perdan o dereito á avaliación continua, terán, na data fixada oficialmente, unha proba teórico- práctica sobre o contido completo do módulo. Esta proba será calificada entre 1 e 10, sendo preciso obter un 5 para superala. No caso de superar así o módulo, a nota do mesmo será igual á nota do exame. En ningún caso se conservarán as cualificacións obtidas durante o curso, xa que elo sería contrario ao concepto de perda de avaliación continua.

En canto á situación de pandemia que estamos a vivir, contéplanse os seguintes escenarios:

- MODO PRESENCIAL: a programación executarase segundo o previsto e o exame será presencial.

- MODO SEMIPRESENCIAL: as probas de exame serán presenciais na medida do posible. De non ser posible, emplearanse as ferramentas virtuais e contéplase a posibilidade de substituír o exame por tarefas ou traballos cunha data límite de entrega establecida pola profesora con suficiente antelación.

- MODO DISTANCIA: os criterios de cualificación, instrumentos e procedementos de avaliación serán adaptados ás condicións de docencia neste escenario, sendo que

as probas de exame se realizarían preferentemente de xeito presencial, e de non ser posible, por medios telemáticos (aula virtual e webex preferentemente) cun protocolo específico para este tipo de probas. E poderíase substituír por un conxunto de traballos ou tarefas cunha data de entrega límite especificada pola profesora con suficiente antelación.

De calquera xeito, a profesora estará pendente durante todo o curso das instrucións dictadas pola Consellería de Educación, pola Inspección educativa e mesmo polo centro educativo de cara á coordinación imprescindible nesta situación de pandemia.

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

O departamento realizará cunha frecuencia mínima mensual, o seguimento das programacións, no que se reflectirá o grao de cumprimento con respecto á programación e a xustificación razoada no caso de desviacións. Este seguimento constará nas correspondentes actas do departamento.

A vista da práctica docente, que será recollida no caderno do profesor, a programación será revisada ao inicio de cada curso académico.

## **8. Medidas de atención á diversidade**

### **8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial**

Realízase nas primeiras semanas do curso, un cuestionario inicial para avaliar o punto de partida dos alumnos.

No caso de que algún alumno/a presentase dificultades de aprendizaxe ou fosen precisas medidas específicas para lograr a súa adaptación ao módulo, habería que estudar na avaliación inicial, e despois de coñecer ao alumno/a, as medidas máis axeitadas para poñer en marcha, tendo en conta os consellos do Departamento de Orientación do Instituto.

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

Xeralmente o alumnado con necesidades de reforzo que atopamos máis habitualmente na aula, son alumnos/as cun ritmo de aprendizaxe máis lento, que recibirán un reforzo pedagóxico axeitado ás súas circunstancias (apoio individualizado, realización de actividades complementarias para a casa tuteladas polo profesor, potenciación da participación na aula...).

O alumnado cun ritmo máis acelerado de aprendizaxe tamén recibirá unha proposta metodolóxica axeitada ao seu caso: número adicional de supostos prácticos máis complexos e variados, e poden exercer de guías para aqueles compañeiros con máis dificultades.



## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

A práctica docente incorporará os temas transversais inseíndoos co resto de contidos que compoñen o currículo e dando un trato preferente ao fomento da responsabilidade, ao respecto, á colaboración cos compañeiros, á non discriminación, ao respecto por outras culturas... Estes e outros contidos, serán tidos en conta ao longo do curso.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Poden participar en actividades programadas polo departamento e/ou a dirección do centro, sempre que a situación sanitaria actual o permita.