

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026376	Punta Candieira	Cedeira	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 arquivo	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 DEL CARMEN LÓPEZ GONZÁLEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

A programación do módulo Comunicación e Atención á Clientela forma parte do Decreto 206/2012 polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de Técnico Superior en Administración e Finanzas. Este módulo encádrase no primeiro curso do Ciclo Formativo de Grao Superior correspondente ao Título de Técnico Superior en Administración e Finanzas.

A duración deste módulo é de 160 horas, que se impartirán a razón de 6 horas semanais.

O contido desta programación elabórase en base ao obxectivo central de proporcionar aos alumnos as bases sobre as que se asenta a súa intervención no marco profesional e de traballo da realidade socioeconómica da nosa contorna.

A presente programación impartirase ao longo do curso académico 2023-2024 no IES Punta Candieira de Cedeira, no réxime ordinario, con alumnado procedente, na súa maioría, do propio concello e de concellos limítrofes e da área rural.

Da análise da realidade económica da zona de Cedeira obsérvase que a maioría das empresas pertencen ao sector primario e terciario ou de servizos, sendo escasas as empresas do sector industrial.

As prácticas obrigatorias que realizan os alumnos no último trimestre do segundo curso (FCT) realízanse nas empresas da zona coas que colabora o centro. As formas xurídicas destas empresas son maioritariamente Sociedades limitadas e individuais, sendo escasas as Sociedades Anónimas. Por tanto, o módulo de Comunicación e atención á clientela contextualízase nas normas destes sectores, xa que a inserción laboral do alumnado é maioritaria nas PEMES.

Esta programación foi elaborada tendo en conta as características das empresas e os sectores produtivos onde os nosos alumnos poden integrarse laboralmente.

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	COMUNICACIÓNS INTERNAS E EXTERNAS	Organizacións empresariais. A comunicación na empresa. Elementos. Tipos. A imaxe e identidade corporativa	26	13
2	AS COMUNICACIÓNS ORAIS NA EMPRESA	Principios e técnicas de comunicación oral presencial. Comunicación verbal e non verbal. Formas. Habilidades sociais e protocolo. Atención telefónica. Call centers	34	17
3	ELABORACIÓN DE ESCRITOS PROFESIONAIS	Comunicacións escritas. Técnicas. Escritos de relación ca Administración Pública	36	20
4	CORRESPONDENCIA E ARQUIVO	Xestión da correspondencia. Rexistro. Clasificación e arquivo de documentos. Bases de datos e correo electrónico	30	16
5	A ATENCIÓN A CLIENTELA	Tipos de clientes. Relacións. Departamento de atención ao cliente. Canles de atención os clientes. Ferramentas de comunicación	23	12
6	XESTIÓNS DE RECLAMACIÓNS E DEREITOS DO CONSUMIDOR	Xestión de reclamacións. Documentos. Protección do consumidor. Organismos de defensa. Mediación e arbitraje	23	12
7	O SERVIZO POSVENDA	Servizo posvenda. Xestión da calidade no servizo posvenda. Técnicas e ferramentas de xestión da calidade	20	10

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	COMUNICACIÓNS INTERNAS E EXTERNAS	26

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 Relaciónanse 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 Relaciónanse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
CA1.5 Defínense as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.
CA1.6 Diferenciáanse 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 Relaciónouse 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.

Contidos

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	AS COMUNICACIÓNS ORAIS NA EMPRESA	34

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 Identifícaronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.4 Identifícaronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa
CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.
CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

4.2.e) Contidos

Contidos
Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.
Realización de entrevistas.
Realización de presentacións.
Comunicación telefónica.
Compoñentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.
Cortesía nas comunicacións telefónicas.
Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.
Preparación e realización de chamadas.
Identificación dos interlocutores.

Contidos

Tratamento de diversas categorías de chamadas.

Central telefónica.

Principios básicos nas comunicacións orais.

OLista telefónica: uso.

Videoconferencia.

Técnicas de comunicación oral.

Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.

Formas de comunicación oral.

Barreiras da comunicación verbal e non verbal.

Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.

Utilización de técnicas de imaxe persoal.

Comunicacións na recepción de visitas.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	ELABORACIÓN DE ESCRITOS PROFESIONAIS	36

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 Identifícanse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.
CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
CA3.3 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.
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.

Contidos

Técnicas de comunicación escrita.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	CORRESPONDENCIA E ARQUIVO	30

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 Identifícanse 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 Selecionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.
CA4.4 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
CA4.5 Identifícanse 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 paquetería.
Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

Contidos

Clasificación e ordenación de documentos.

Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.

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	A ATENCIÓN A CLIENTELA	23

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 Identifícanse 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
Cientela.
0Estratexia de relación.
Atención á clientela na empresa ou organización.
Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.
Documentación implicada na atención á clientela.
Sistemas de información e bases de datos.
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	XESTIÓNS DE RECLAMACIÓNS E DEREITOS DO CONSUMIDOR	23

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 Descríbóronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
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	O SERVIZO POSVENDA	20

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 Descríbíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA3.8 Descríbíronse 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 exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

1. COMUNICACIÓNS INTERNAS E EXTERNAS.

Organizacións empresariais.

Funcións na organización.

Dirección na empresa.

Elementos e barreiras da comunicación.

Procesos e sistemas de información nas organizacións.

Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.

Comunicación, información e comportamento.

Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.

Comunicación externa na empresa.

Relacións humanas e laborais na empresa.

Calidade do servizo e atención de demandas.

Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.

2. COMUNICACIONES ORAIS NA EMPRESA.

Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.

Principios básicos nas comunicacións orais.

Técnicas de comunicación oral.

Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.

Formas de comunicación oral.

Barreiras da comunicación verbal e non verbal.

Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.

Utilización de técnicas de imaxe persoal.

Comunicacións na recepción de visitas.

Comunicación telefónica.

Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.

Preparación e realización de chamadas.

Tratamento de diversas categorías de chamadas.

3. ELABORACIÓN DE ESCRITOS PROFESIONAIS.

Comunicación escrita na empresa.

Estruturas e estilos de redacción na documentación profesional.

Documentos de uso na empresa e na Administración.

Redacción de documentos profesionais utilizando tratamento de textos.

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

Técnicas de comunicación escrita.

Técnicas de tratamento da imaxe corporativa nos escritos.

4. CORRESPONDENCIA E ARQUIVO.

Recepción, envío e rexistro da correspondencia.

Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.

Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

Clasificación e ordenación de documentos.

Arquivo de documentos. Sistemas.

Clasificación da información.

Centralización ou descentralización do arquivo.

Proceso de arquivo.

Custodia e protección do arquivo.

Bases de datos para o tratamento da información.

Correo electrónico.

5. ATENCIÓN Á CLIENTELA.

Atención á clientela na empresa ou organización.

Departamento de atención á clientela ou aos consumidores na empresa.

Documentación implicada na atención á clientela.

Relacións públicas.

Canles de comunicación coa clientela.

Procedementos de obtención e recollida de información.

Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación con clientes ou usuarios.

Estratexia de relación.

6. XESTIÓN DE RECLAMACIÓNS E DEREITOS DO CONSUMIDOR.

Protección do consumidor ou usuario.

Papel do consumidor ou usuario.

Dereitos e deberes dos consumidores ou usuarios.

Defensa do consumidor.

Institucións e organismos de protección ao consumidor.

Reclamacións e denuncias.

Mediación e arbitraje.

7. O SERVIZO POSVENDA.

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 de calidade no servizo posvenda.

Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN :

Haberá al menos unha avaliación trimestral, que terá en conta as actividades realizadas e as probas obxectivas.

A avaliación estrutúrase en dúas partes:

Parte A: TRABALLO DIARIO (actividades). (30 % da nota global)

Realización de traballos e supostos prácticos propostos polo docente, tales como: realización de esquemas resumo dos conceptos máis destacados, apuntes tomados na aula e información transcrita a medios informáticos.

O proceso de ensinanza - aprendizaxe prográmase, fundamentalmente, baseándose nunha serie de actividades de aprendizaxe individual, traballo en parellas ou en grupo, desenvolvendo as capacidades de comprensión, análise, relación, busca e manexo de información.

Os traballos serán realizados de xeito individual, por parellas ou en grupo en función das necesidades e instrucións dadas.

Para avaliar estes traballos terase en conta:

1. Claridade dos conceptos expostos.

2. Emprego axeitado do vocabulario específico e riqueza do mesmo.
3. Adecuación ós contidos traballados na aula.
3. Boa presentación (organización e estruturación clara dos contidos, exposición oral clara, emprego de TIC).
4. Orixinalidade e creatividade dos mesmos (sempre que a natureza dos traballos o permita) cando o profesor detecte copia ou plaxio nos traballos presentados polos alumnos, invalidará a porcentaxe da nota asignada a traballos e o 100 % da mesma virá de probas obxectivas especialmente preparadas para o caso e baseadas nos mínimos esixibles.
5. Autonomía na súa realización.
6. A iniciativa, boa disposición, compañeirismo e actitude positiva nas actividades grupais e as actividades complementarias.
7. A forma de traballar, de maneira responsable e respetuosa co resto de compañeiros, de xeito ordenado, con respecto e coidado do material, control do mesmo, a limpeza, así como o cumprimento das medidas en materia de seguridade e hixiene no traballo.
8. A elaboración e presentación de traballos, no tempo e na forma establecida. O incumprimento da data de entrega invalida a porcentaxe da nota asignada a traballos e o 100 % da mesma virá de probas obxectivas especialmente preparadas para o caso e baseadas nos mínimos esixibles.

Parte B: PROBAS OBXECTIVAS. Proba escrita de carácter teórico - práctico sobre os contidos da materia vistos na aula (70 % da nota global), mediante exames presenciais.

A nota final será a suma dos resultados acadados nas dúas partes nas que se estrutura a avaliación (A, B). A cualificación será numérica, entre 1 e 10 e considerárase positiva cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5.

Se durante a realización de calquera das probas obxectivas, o alumno ou alumna presentase algún comportamento sospeitoso de estar empregando medios ilícitos para a superación da proba (tales como movementos inadecuados, falar con compañeiros ou compañeiras, emprego de chuletas ou similares, dispositivos electrónicos acendidos durante a realización da proba,..) poderá serlle retirada a proba nese momento, que non será calificada (e dicir, a nota será 0).

NOTA FINAL:

- 1- Para superar o módulo, o alumno deberá ter unha nota de 5 ou superior en cada unha das avaliacións.
- 2- O/a alumno/a que non supere unha avaliación, poderá presentarse aos exames de recuperación fixados polo profesor/a.
- 3- A nota final do módulo será a media aritmética da nota de todos os trimestres, sendo necesario ter aprobadas cada unha das partes para o cálculo da media.
- 4- A cualificación da avaliación exprésase numericamente de 1 a 10, sen decimais, redondeándose de ser o caso, por defecto se a parte decimal é igual ou inferior a 0,5 e por exceso se é superior.

Perda dereito á avaliación continua.

No suposto de perda de dereito á avaliación continua no módulo, o alumno/a manterá o dereito a un exame final en convocatoria ordinaria.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Cando algún/a alumno/a non alcance unha avaliación suficiente, na totalidade ou unha parte, en calquera concepto avaliado, establecerase a posibilidade de recuperala mediante unha nova avaliación.

A avaliación estrutúrase en dúas partes:

Parte A: TRABALLO DIARIO (actividades). (30 % da nota global)

Realización de traballos e supostos prácticos propostos polo docente, tales como: realización de esquemas resumo dos conceptos máis destacados, apuntes tomados na aula e información transcrita a medios informáticos.

O proceso de ensinanza - aprendizaxe prográmase, fundamentalmente, baseándose nunha serie de actividades de aprendizaxe individual, traballo en parellas ou en grupo, desenvolvendo as capacidades de comprensión, análise, relación, busca e manexo de información.

Os traballos serán realizados de xeito individual, por parellas ou en grupo en función das necesidades e instrucións dadas.

Para avaliar estes traballos terase en conta:

1. Claridade dos conceptos expostos.
2. Emprego axeitado do vocabulario específico e riqueza do mesmo.
3. Adecuación ós contidos traballados na aula.
3. Boa presentación (organización e estruturación clara dos contidos, exposición oral clara, emprego de TIC).
4. Orixinalidade e creatividade dos mesmos (sempre que a natureza dos traballos o permita) cando o profesor detecte copia ou plaxio nos traballos presentados polos alumnos, invalidará a porcentaxe da nota asignada a traballos e o 100 % da mesma virá de probas obxectivas especialmente preparadas para o caso e baseadas nos mínimos esixibles.
5. Autonomía na súa realización.
6. A iniciativa, boa disposición, compañeirismo e actitude positiva nas actividades grupais e as actividades complementarias.
7. A forma de traballar, de maneira responsable e respetuosa co resto de compañeiros, de xeito ordenado, con respecto e coidado do material, control do mesmo, a limpeza, así como o cumprimento das medidas en materia de seguridade e hixiene no traballo.
8. A elaboración e presentación de traballos, no tempo e na forma establecida. O incumprimento da data de entrega invalida a porcentaxe da nota asignada a traballos e o 100 % da mesma virá de probas obxectivas especialmente preparadas para o caso e baseadas nos mínimos esixibles.

Parte B: PROBAS OBXECTIVAS. Proba escrita de carácter teórico - práctico sobre os contidos da materia vistos na aula (70 % da nota global), mediante exames presenciais.

Se durante a realización de calquera das probas obxectivas, o alumno ou alumna presentase algún comportamento sospeitoso de estar empregando medios ilícitos para a superación da proba (tales como movementos inadecuados, falar con compañeiros ou compañeiras, emprego de chuletas ou similares, dispositivos electrónicos acendidos durante a realización da proba,..) poderá serlle retirada a proba nese momento, que non será calificada (e dicir, a nota será 0).

Para superar este módulo profesional o alumnado deberá alcanzar todos os mínimos programados, acadando unha nota mínima de 5 puntos.

Se a pesar do proceso de recuperación, algún alumno/a non superase algunha avaliación, terá dereito a unha proba final ordinaria que englobe os contidos mínimos non superados ao longo do curso.

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

O alumnado que supere o 10 % de faltas, sen xustificar, respecto da duración total do módulo, perderán o dereito á avaliación continua, así como todas as notas obtidas ata ese momento (tanto de exames escritos como nos traballos realizado), tendo que avaliarse directamente na convocatoria extraordinaria no mes de xuño.

A perda do dereito á avaliación continua comprende a realización dunha única proba escrita teórico-práctica extraordinaria baseada na totalidade dos contidos mínimos esixibles que se puntuará sobre 10, tendo que obter unha nota igual ou superior a 5 para superar o módulo.

Se durante a realización da proba o alumnado presentase algún comportamento sospeitoso de estar empregando medios ilícitos para a superación da proba (tales como movementos inadecuados, falar con compañeiros ou compañeiras, emprego de chuletas ou similares, dispositivos electrónicos acendido durante a realización da proba, que suene el móvil,..) poderá serlle retirada a proba nese momento, que non será calificada (e dicir, a nota será 0).

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

Mensualmente farase o seguimento empregando a aplicación de edu.xunta/programacions.

Trimestralmente, coincidindo con cada avaliación, determinarase se o número de alumnos suspensos é aceptable ou polo contrario e tan alto que debería cambiarse a metodoloxía docente para chegar a un número máis alto de alumnos aprobados.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Ao comezo das actividades do curso académico, realizarase unha sesión de avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar ao alumnado en relación co perfil profesional correspondente.

Para este módulo pasarase durante a segunda quincena do curso, un cuestionario de avaliación inicial (sobre coñecementos previos, intereses e motivacións do noso alumnado), que se complementará cos datos proporcionados polo titor/a e datos de información de matrícula.

Na primeira sesión de cada unidade didáctica, e tras a presentación do seu contido, realizaranse actividades para detectar os coñecementos previos que ten o alumnado sobre a materia a tratar.

As actividades que se farán serán diversas como:

- Ler e comentar textos relacionados co contido a tratar, e buscar relacións coa súa contorna, para facilitar a comprensión.
- Realizar unha charla-coloquio sobre unha proxección (documental, anuncio, vídeo, presentación power point).

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

Está prevista legalmente a posibilidade de flexibilización modular do ciclo formativo, a solicitar antes do 31 de outubro de cada ano académico, para o alumnado con necesidades educativas especiais.

A profesora, independentemente da flexibilización modular, poderá planificar actividades de apoio para aquel alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados.

Ao alumnado que non acade os obxectivos proporáselle tarefas de apoio para realizar na casa, as cales deberán entregárselle á profesora par a súa corrección e avaliación. En todo caso, o modelo de reforzo estará condicionado polo tipo de necesidade educativa de cada alumno/a, a metodoloxía, a organización da aula, o grao de coordinación entre o profesorado, os profesores e profesoras especialistas de que se dispoña, etc. Ademais, na reunión do equipo docente do Ciclo Formativo exporase a situación deste alumnado, a fin de que en consenso se tomen as medidas necesarias.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Trasmitiranse valores cívicos que fagan que os alumnos teñan maior conciencia de cidadán e saiban comportarse de forma adecuada posteriormente no mundo profesional.

Farase especial fincapé no uso do teléfono privado ou do da empresa para temas particulares e da utilización adecuada das redes sociais en horas de traballo que será sempre por temas exclusivos da empresa.

A educación en valores dáse o longo do curso en distintos temas como pode ser a responsabilidade e solidariedade das persoas, o respecto dos iguais e dos superiores que se poñen de manifesto nas obrigas da empresa que se extrapola aos individuos , exemplos claros son os temas da comunicación telefónica, comunicación escrita, ... ademáis celebraranse as conmemoracións indicadas no calendario escolar: Día Mundial dos Dereitos do Consumidor, Día Mundial da Saúde, Día Internacional contra a Violencia de Xénero...

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Faranse aquelas actividades que se planifiquen polo Departamento e tamén aquelas que organice o Departamento de Orientación, como cursos ou talleres impartidos polo Servizo público de emprego e por outros organismos colaboradores, de cara a orientación laboral e saídas profesionais.