

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36017430	Ricardo Mella	Vigo	2022/2023

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG01	Servizos administrativos	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	2022/2023	3	58	69

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA ENCARNACIÓN PAZOS VIDAL
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

A organización da actividade produtiva das empresas esíxelle actualmente ao persoal profesional da xestión administrativa unha grande polivalencia, así como unha serie de competencias persoais e sociais relacionadas co traballo en equipo, coa autonomía e a iniciativa na toma de decisións, co desenvolvemento de tarefas e coa vocación de atención ao público.

Hoxe en día a presenza da comunicación en tódolos ámbitos da sociedade é unha realidade, polo que o traballador deberá familiarizarse coas técnicas de comunicación e atención á clientela, que lle van permitir desenrolar a súa actividade dunha maneira moito máis eficiente.

O Decreto 107/2014 do 4 de setembro, establece o currículo que será de aplicación na Comunidade Autónoma de Galicia para as ensinanzas de formación profesional básica relativas ao título profesional básico de Servizos Administrativos (Real decreto 127/2014, do 27 de febreiro). Este currículo intenta adaptar a nova titulación ao campo profesional da realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector produtivo e posibilita unha proxección profesional futura.

A competencia xeral deste título consiste en realizar actividades de apoio administrativo no ámbito laboral, comercial, financeiro e loxístico, así como de atención á clientela ou ás persoas usuarias, en empresas tanto públicas como privadas, aplicando a normativa e os protocolos de calidade, de xeito que se asegure a satisfacción da clientela e actuando segundo as normas de prevención de riscos laborais e de protección ambiental.

Entre as competencias profesionais, persoais e sociais deste título podemos destacar:

- a) Realizar e integrar operación de apoio administrativo básico.
- b) Transmitir e recibir información operativa en xestións rutineiras con axentes externos da organización.
- c) Realizar operacións auxiliares de reprodución e arquivamento en soporte convencional ou informático.
- d) Introducir datos e textos en terminais informáticos en condicións de seguridade, calidade e eficiencia.
- e) realizar operacións básicas de tratamento de datos e textos, e confección de documentación.
- f) Realizar operacións auxiliares de reprodución e arquivamento en soporte convencional ou informático.
- g) Proporcionarlle atención e información operativa, estruturada e protocolizada á clientela.
- e) Preparar pedidos de xeito eficaz e eficiente, seguindo procedementos establecidos.

Hoxe non se entenden as relacións profesionais dentro da empresa sen a utilización das técnicas de comunicación e de atención á clientela. É precisamente o módulo profesional de Atención á Clientela o bloque coherente de formación asociado as unidades de competencia:

- a) UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estruturada e protocolarizada ao cliente.
- b) UC0970_1: Transmitir e recibir información operativa en xestións rutineiras con axentes externos da organización.

Con esta programación didáctica pretendese lograr unha adaptación do o currículo o máis eficaz posible, de xeito que se facilite aos alumnos a súa inserción laboral nas empresas localizadas na bisbarra de Vigo.

Sendo conscientes das grandes dificultades que hoxe en día se presentan para lograr esta inserción, as actividades e a metodoloxía deséñanas nesta programación pretenden alcanzar una mellor formación do alumno desde o punto de vista práctico.



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	Comunicación e atención ao cliente	Coñecer qué é a comunicación e os elementos que interveñen na mesma.	11	17
2	Venda de produtos e servizos	Coñecer as diferentes funcións dos vendedores profesionais e identificar as cualidades necesarias que debe posuír un axente de vendas	12	17
3	A venda e o seu desenvolvemento	Coñecer as diferentes técnicas de venda empregadas polas empresas para aumentar e mellorar os seus resultados	12	17
4	Información ao cliente. Tipos de clientes.	Recoñecer as diferentes tipoloxías de clientes e adecuar o tratamento aos mesmos en función da dita tipoloxía.	12	17
5	Información ao cliente. Necesidades e gustos do cliente.	Adecuar o produto ou servizo as necesidades e desexos do cliente.	12	17
6	Tratamento de reclamacións	Distinguir cada unha das fases que comprende o procedemento de queixas e reclamacións	10	15

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Comunicación e atención ao cliente	11

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
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	NO

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 Analízase o comportamento da clientela posible
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta
CA1.5 Mántívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as
CA1.8 Mántívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela
CA3.6 Mántívose sempre o respecto cara á clientela

4.1.e) Contidos

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

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Venda de produtos e servizos	12

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	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.2 Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral
CA2.3 Recoñeceu a terminoloxía básica de comunicación comercial
CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela

4.2.e) Contidos

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

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A venda e o seu desenvolvemento	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	NO
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	NO
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Analízase o comportamento da clientela posible
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables
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
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso
CA3.3 Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais apareladas
CA4.1 Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela

4.3.e) Contidos

Contidos
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
Técnicas de venda.



Contidos
Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Información ao cliente. Tipos de clientes.	12

4.4.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	NO
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Analizouse a tipoloxía de público
CA2.2 Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral
CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público
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
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais apareladas
CA4.1 Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela

4.4.e) Contidos

Contidos
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.
A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.

Contidos
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.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Información ao cliente. Necesidades e gustos do cliente.	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	NO
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	NO
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo
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
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación

4.5.e) Contidos

Contidos
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.
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.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Tratamento de reclamacións	10

4.6.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

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

Criterios de avaliación
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
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación
CA5.5 Cubriuse unha folia de reclamación
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo

4.6.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.



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

- Analizouse o comportamento da clientela posible.
 - Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
 - Obtívose a información necesaria da posible clientela.
 - Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta.
 - Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.).
 - Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado.
 - Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as.
 - Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato.
 - Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa.
-
- Analizouse a tipoloxía de público.
 - Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral.
 - Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial.
 - Diferenciouse entre información e publicidade.
 - Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público.
 - Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables.
 - Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha.
 - Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida.
-
- Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos.
 - Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso.
 - Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto.
 - Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións.
 - Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela.
 - Mantívose sempre o respecto cara á clientela.
 - Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo.
 - Definiuse o período de garantía e as obrigas legais apareladas.
-
- Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela.
 - Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela.
 - Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.
-
- 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.

- Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións.
- Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso.
- Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación.
- Cubriuse unha folla de reclamación.
- Compartiuse información co equipo de traballo

Criterios de Cualificación:

As cualificacións do alumnado levaranse a cabo unha vez cada trimestre e nas datas que estableza xefatura de estudos. A cualificación da avaliación e a final será un número enteiro entre 1 e 10. Para aprobar o alumnado ten que obter unha cualificación igual ou superior a 5.

*Probas Escritas: Farase unha por UD e será necesario acadar un 5 sobre 10 en cada unha delas para que fagan media. A nota media das probas feitas durante a avaliación suporá o 70% da nota desa avaliación.

*Traballo Diario: O alumno terá que recoller nun caderno de aula tódalas actividades que se lle propoñan ó longo do curso. A nota do caderno será a media das notas de tódalas actividades que se fixeran nesa avaliación, cada tarefa proposta que non este feita no caderno contará coma un cero para o cálculo da nota media. Esta media suporá o 30% da nota desa avaliación. A data de exame de cada UD será a data límite para entregar os exercicios. Os exercicios entregados máis tarde da data límite serán considerados coma un cero de cara a nota media.

- A avaliación do módulo estará aprobada si o alumno/a obtén una cualificación igual ou superior a cinco.
- A cualificación final obterase coa media das avaliacións parciais, sendo imprescindible ter cada unha das avaliacións parciais aprobadas.
- O redondeo efectuarase por exceso cando as décimas da cualificación sexan iguais ou superiores a 6.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumnado que non superare algún resultado de aprendizaxe deberá realizar as oportunas probas de recuperación trimestrais, nas datas fixadas pola profesora encargada do módulo. Considerarase superado o resultado de aprendizaxe se nas citadas probas obtén unha puntuación mínima de 5 puntos.

O alumnado que non supere algunha das avaliacións trimestrais deberá presentarse, para poder superar o módulo, a unha proba final na que será

avaliado daquelas partes da materia non superadas. A proba extraordinaria de recuperación consistirá nun examen teórico-práctico que versará sobre os contidos da avaliación pendente.

Con independencia do sinalado, a profesora, poderá recomendar a realización de exercicios e actividades de reforzo aos alumnos con dificultades de aprendizaxe, para a súa confección de forma autónoma.

Para os alumnos que non accedan á FCT e non teñan superado o módulo, desenvolveranse sesións de recuperación, nas que se realizarán actividades teórica-prácticas, co obxectivo de resolver dúbidas conducentes a acadar os contidos mínimos exixibles.

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

Aquel alumnado (maior de 16 anos) que acade un número de faltas de asistencia igual ou superior ao 10% da duración total do módulo (7 sesións) perderá o dereito a ser avaliado en cada trimestre e terá que facer unha proba extraordinaria na data fixada pola Xefatura de Estudos, para poder superar o módulo.

Nesta proba, o alumnado terá que demostrar que posúe os coñecementos mínimos esixibles de cada un dos bloques de contidos desta programación.

Esta proba constará de dúas partes (100%):

1ª Parte: proba teórica que versará sobre os contidos de cada unha das unidades didácticas do currículo do módulo (50%).

2ª Parte: proba práctica na que se levará a cabo como mínimo un dos exercicios prácticos realizados polo alumnado en cada avaliación (50%).

A nota final acadada será a media de ambas partes sendo necesario para superar o módulo ter aprobado cada unha por separado con un 5 sobre 10.

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

Establecerase un procedemento de seguimento da programación baseado na autorevisión periódica para verificar o cumprimento dos contidos e as tarefas propostas, segundo a previsión establecida. O seguimento global da programación farase periodicamente.

Ó final do ano realizarase unha valoración global da programación, na que se poden facer constar as posibles modificacións e/ou melloras para o seguinte curso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

No primeiro mes do curso académico farase unha avaliación inicial para detectar os coñecementos previos do alumnado en relación ao módulo, e observarase a actitude do alumnado co fin de informar ao titor/a daquelas circunstancias especiais apreciadas nos alumnos (características xerais do grupo, e específicas académicas e/ou persoais con incidencia educativa).

Para esta avaliación inicial valorarase a información recollida nos informes individualizados de avaliación da etapa anteriormente cursada e as indicacións do departamento de Orientación, no caso de alumnos con necesidades educativas especiais.

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

Dentro do desenvolvemento didáctico deste módulo profesional aplicaranse as medidas necesarias para dar resposta ao alumnado con necesidades educativas específicas, sempre contando co apoio do Departamento de Orientación do instituto.

O reforzo educativo ha de ter como obxectivo conseguir un ensino máis adaptado a cada alumno/a de modo que poida desenvolver ao máximo todas as súas capacidades, non facendo fincapé exclusivamente nos aspectos intelectuais e de coñecemento senón tendo en conta tamén os de axuste persoal, emocional e social.

As incluídas na estrutura da aula:

Este tipo de estratexias non modifica a organización do Centro nin do ciclo nin do nivel, concrétese dentro da aula. É, por tanto, fácil de realizar no sentido de que non require contar con máis medios persoais que o profesor da aula e nalgúns casos, os profesores que contan con horario destinado ao reforzo educativo.

Medidas tales como:

1.- Estratexias de Programación:

-Establecer, con claridade, os obxectivos mínimos a conseguir por todo o grupo

-Preparar actividades sobre un mesmo contido de repaso, de reforzo e de profundización variando o grao de dificultade e o tipo de procesos que se pon en xogo.

2.- Estratexias de Recursos Materiais:

-Banco de recursos con materiais que permitan realizar actividades de repaso, reforzo e profundización.

3.- Estratexias Espaciais.

-Localización do alumnado no sitio máis adecuado tendo en conta as características de cada neno.

-Localización das mesas en función do tipo de actividade que se vaia a realizar.

- Realización de tarefas de consulta, de reforzo, traballo independente, de ordenador, etc.

Estratexias Persoais:

-Axuda entre iguais: Tutoría entre alumnos: un alumno, considerado experto nunha habilidade ou contido determinados, instrúe ou axuda a outros que non o dominen.

-Aprendizaxe cooperativa: grupos heteroxéneos de alumnos que teñen o obxectivo de conseguir unha meta común; para conseguilo é imprescindible a participación de cada un dos membros do grupo.

-Traballo colaborativo en pequeno grupo (homoxéneos por capacidade ou por rendemento) ou en parella.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

A lexislación educativa vixente contempla, na súa relación de principios, a transmisión daqueles valores que favorecen a liberdade persoal, a responsabilidade, a cidadanía democrática, a solidariedade, a tolerancia, a igualdade, o respecto e a xustiza, que constitúen a base da vida en común.

Con esta referencia legal, con cada unha das conmemoracións establecidas no calendario escolar, a profesora poderá programar puntualmente actividades, temas ou charlas que contribúan a lograr os obxectivos marcados en relación coas mesmas. Deste xeito, procuraremos destacar uns determinados valores de forma simultánea a transmisión de coñecementos, prestando especial atención á celebración da Constitución, ao 1º de Maio, día do Consumidor, Saúde, Europa, Medio Ambiente e Letras Galegas.

Algúns destes valores que deben ser transmitidos de forma transversal:

- Prevención de riscos no desenvolvemento profesional (postura corporal, uso das pantallas de visualización de datos, prevención de patoloxías osteo-articulares, visuales, etc).
- Educación ambiental relacionada coa utilización eficiente dos recursos e a necesidade de reciclar.
- Igualdade de oportunidades / Rexeitamento do Sexismo / Multiculturalidade, fomentando unha posición actitudinal axeitada, ao longo de todo o curso, transmitindo a importancia de respectar ao outro con independencia da súa orixe, sexo, raza, orientación sexual, ideoloxía, relixión, etc, así como valorar a diversidade cultural e humana como fonte de riqueza e non de conflito.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades complementarias e extraescolares que se propoñen son:

(Supoñendo que se poidan realizar por protocolo COVID e contemos co orzamento preciso)

- Desplazamento a Santiago a EGC (Escola Galega de Consumo)
- Realización de obradoiros sobre diversas temáticas: compras na rede, linguaxe publicitaria, resolución de conflitos...

10.Outros apartados

10.1) situación de semipresencialidade

Este módulo conta co seu reflexo virtual na aula virtual do IES Ricardo Mella, no departamento de ciclos formativos.

O alumnado que terá que ser matriculado polo titor e se lle facilitará un usuario e unha clave, poderá acceder deste xeito a plataforma virtual

A aula virtual deste curso está organizada por UD contará con ligazóns, ficheiros e tarefas por cada UD, en coherencia coa programación.

As tarefas serán deseñadas de xeito claro para que o alumno saiba o que se pretende del, tanto en materia de realización como de cualificación, (a cualificación será feita en base a criterios de cualificación coherentes coa programación) así como a forma e prazos de entrega

10.2) situación de confinamento ou peche do centro

Se as circunstancias sanitarias obrigasen a un novo confinamento ou a un peche do centro, pasariase a un sistema completamente a distancia onde as clases presenciais se substituirían por un sistema de videoconferencias (respetando no posible o horario do centro) utilizando para elo as plataformas facilitadas pola consellería de educación. Ademais e como complemento a estas clases sostidas a distancia organizaranse tarefas e actividades que serán seguidas na aula virtual e que terán como obxecto a fixación, comprobación ou ampliación deses contidos teóricos para cada unidade didáctica a aula virtual conta con varios sistemas para a comunicación alumno-profesora foro, chat, mail...

A tal efecto comprobarase o nº de móvil e correo electrónico a través do Xade por si fora preciso establecer outro xeito de comunicación, ben por protocolo Covid ou por calquera outro motivo.