

## 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	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0437	Comunicación empresarial e atención á clientela	2022/2023	7	123	147

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA ESTHER PRESAS GONZÁLEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo



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

O entorno productivo de Vigo é comarca está baseado en PEMES, fundamentalmente do sector servizos e con pouca especialización, que realizan todas as funcións da empresa, polo que demandan profesionais de grao medio capazde realizar actividades con autonomia e de apoio administrativo no ámbito laboral, contable comercial, financeiro e fiscal, así como de atención ao cliente/usuario.

En calquera tipo de empresa, independentemente do seu tamaño e do sector de actividade, nomeadamente no de servizos, así como nas administracións públicas, ofrecendo apoio administrativo nas tarefas de administración e xestión das referidas empresas e institucións, e prestándolle atención á clientela e á cidadanía.

Neste senso esta programación adecuese a estas necesidades do entorno productivo e permite formar administrativos de amplos coñecementos.

Ocupacións que poderían desempeñar:

- Auxiliar administrativo/a.
- Axudante de oficina.
- Auxiliar administrativo/a de cobramentos e pagamentos.
- Administrativo/a comercial.
- Auxiliar administrativo/a de xestión de persoal.
- Auxiliar administrativo/a das administracións públicas.
- Recepcionista.
- Empregado/a de atención á clientela.
- Empregado/a de tesouraría.
- Empregado/a de medios de pagamento.



**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	EMPRESA E COMUNICACIÓN	Selección de técnicas de comunicación en relación coa empresa	21	15
2	COMUNICACIÓN ORAL: PRESENCIAL E TELEFÓNICA	Principios de comunicación oral	31	20
3	COMUNICACIÓN ESCRITAS	Comunicación escrita na empresa	32	20
4	CORRESPONDENCIA, PAQUETERÍA E ARQUIVO	Arquivo da información.	14	10
5	DETECCIÓN DAS NECESIDADES DO CLIENTE E A SÚA SATISFACCIÓN	Organización da atención ó cliente. Fidelización e calidade do servizo	14	10
6	ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEIXAS E RECLAMACIÓN	Consultas, queixas e reclamacións	21	15
7	POTENCIANDO A IMAXEN DA EMPRESA E A CALIDADE	Imaxe na empresa. Procedementos de calidade na atención o cliente	14	10

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	EMPRESA E COMUNICACIÓN	21

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.	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 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Elementos e barreiras da comunicación.
0Descrición dos fluxos de comunicación.
Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.
Comunicación, información e comportamento.
Relacións humanas e laborais na empresa.
Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.
Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.
Organización empresarial: organigramas.
Principios e tipos de organización empresarial.

Contidos
Departamentos e áreas funcionais tipo.
Funcións do persoal na organización.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	COMUNICACION ORAL: PRESENCIAL E TELEFÓNICA	31

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identifícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.3 Tívense en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
CA2.4 Identifícase o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Principios básicos nas comunicacións orais.
0Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.
Comunicacións na recepción de visitas: acollimento, identificación, xestión e despedida.
Normas de información e atención oral.
Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.
Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.
Comunicación non verbal.
Elementos da linguaxe non verbal.
Imaxe persoal.
Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.



Contidos
Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	COMUNICACIÓNS ESCRITAS	32

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	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 para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
CA3.2 Identifícanse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.
CA3.5 Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
CA3.7 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.
CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.
Normas de comunicación e expresión escrita.
Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.
Abreviaturas comerciais e oficiais.
Características principais da correspondencia comercial.
Estrutura, estilos e clases da carta comercial.



Contidos
Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.
Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.
Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	CORRESPONDENCIA, PAQUETERIA E ARQUIVO	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	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 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.
CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.
CA4.3 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.
CA4.4 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.
CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
Arquivo da información en soporte impreso. Clasificación e ordenación de documentos. Normas de clasificación: vantaxes e inconvenientes. Tipoloxía. Utilización de índices. Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo. Arquivo de documentos: captac
Arquivo da información en soporte informático. Bases de datos para o tratamento da información. Estrutura e funcións dunha base de datos. Procedementos de protección de datos. Ficheiros e cartafóles. Organización en cartafóles do correo electrónico e dout

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

N.º	Título da UD	Duración
5	DETENCIÓN DAS NECESIDADES DO CLIENTE E A SÚA SATISFACCIÓN	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	SI
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	NO

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Desenvolvense técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
CA5.2 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.
CA5.3 Recoñécense os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.
CA5.4 Identifícase o comportamento da clientela.
CA5.5 Analízanse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
CA5.8 Tívoe en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.
CA5.9 Distingúronse as etapas dun proceso comunicativo.
CA8.1 Identifícanse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
CA8.2 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA8.3 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.
Coñecemento da clientela e das súas motivacións.
Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.
Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.

Contidos
Percepción da atención recibida por parte da clientela.
Satisfacción da clientela.
Procesos en contacto coa clientela externa.
Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.
Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.
Procedementos de control do servizo.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS	21

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.	SI

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

Criterios de avaliación
CA6.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA6.3 Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.
CA6.4 Recoñécense as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA6.5 Identifícase e localízase a información que cumpra subministrarlle á clientela.
CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.
CA6.9 Identifícase a normativa en materia de consumo.
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

#### 4.6.e) Contidos

Contidos
Departamento de atención á clientela: funcións.
Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.
Tramitación e xestión.
Seguimento da clientela perdida.
Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.
Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.
Elementos dunha queixa e dunha reclamación.
Fases da resolución de queixas e reclamacións.
Consumidores.
Institucións de consumo.

Contidos
Normativa en materia de consumo.
Marco legal estatal, autonómico e local.

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

N.º	Título da UD	Duración
7	POTENCIANDO A IMAXEN DA EMPRESA E A CALIDADE	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.	SI
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	NO

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

Criterios de avaliación
CA7.1 Identificouse o concepto de márketing.
CA7.2 Recoñecéronse as funcións principais do márketing.
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.
CA7.7 Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.
CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.
CA8.9 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA8.10 Descríbíronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

#### 4.7.e) Contidos

Contidos
Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.
Natureza e alcance do márketing.
Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxectivos), relacións públicas e responsabilidade social corporativa.
Avaliación e control do servizo.
Control do servizo posvenda.
Fidelización da clientela.



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

### 5.1 MÍNIMOS ESIXIBLES

- Elementos e barreiras da comunicación.
- Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.
- Organización empresarial: organigramas.
- Principios e tipos de organización empresarial.
- Departamentos e áreas funcionais tipo.
- Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
- Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.
- Principios básicos nas comunicacións orais.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.
- Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.
- Elementos da linguaxe non verbal.
- Imaxe persoal.
- Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.
- Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.
- Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.
- Normas de comunicación e expresión escrita.
- Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.
- Abreviaturas comerciais e oficiais.
- Características principais da correspondencia comercial.
- Estrutura, estilos e clases da carta comercial.
- Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.
- Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de correo electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.
- Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
- Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
- Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.
- Arquivo da información en soporte impreso.
- Clasificación e ordenación de documentos.
- Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.
- Arquivo de documentos: captación, elaboración e custodia de datos.
- Sistemas de arquivo: convencionais, dixital, arquivo na nube.
- Centralización ou descentralización do arquivo.
- Proceso de arquivo: normas que cómpre ter en conta no arquivo de documentos.
- Confección e presentación de informes procedentes do arquivo.
- Purga ou destrución da documentación.
- Confidencialidade da información e da documentación.
- Arquivo da información en soporte informático.



- Bases de datos para o tratamento da información.
- Estrutura e funcións dunha base de datos.
- Ficheiros e cartafóles.
- Organización en cartafóles do correo electrónico e doutros sistemas de comunicación telemática.
- Coñecemento da clientela e das súas motivacións.
- Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.
- Percepción da atención recibida por parte da clientela.
- Satisfacción da clientela.
- Atención de consultas, queixas e reclamacións
- Departamento de atención á clientela: funcións.
- Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.
- Fases da resolución de queixas e reclamacións.
- Institucións de consumo.
- Normativa en materia de consumo.
- Marco legal estatal, autonómico e local.
- Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.
- Tramitación e xestión.
- Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxectivos), relacións públicas e responsabilidade social corporativa.
- Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.
- Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.
- Procedementos de control do servizo.
- Avaliación e control do servizo.
- Control do servizo posventa.
- Fidelización da clientela.

## 5.2 CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

A avaliación da aprendizaxe dos alumnos será continua, precisando da asistencia regular ás clases e actividades programadas e presentación en prazo das actividades e traballos prácticos propostos. As cualificacións do alumnado levaranse a cabo unha vez cada trimestre, nas datas establecidas pola Xefatura de Estudos. A cualificación das avaliacións trimestrais e a final será un número enteiro entre 1 e 10, tendo que ser 5 ou superior para superala.

A nota en cada un dos períodos trimestrais de avaliación conformarase aplicando os seguintes pesos:

Instrumento de avaliación	1ª aval	2ª aval
Proba escrita	70%	70%
Traballo de clase	30%	30%

Conformará a primeira avaliación os contidos das seguintes unidades didácticas:

- UD 1 EMPRESA E COMUNICACIÓN
- UD 2 COMUNICACION ORAL: PRESENCIAL E TELEFÓNICA.
- UD 3 COMUNICACIÓNS ESCRITAS



Formarán parte da segunda avaliación os contidos restantes; e dicir:

- UD 4 CORRESPONDENCIA, PAQUETERÍA E ARQUIVO
- UD 5 DETECCIÓN DAS NECESIDADES DO CLIENTE E A SÚA SATISFACCIÓN
- UD 6 ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS
- UD 7 POTENCIANDO A IMAXEN DA EMPRESA E A CALIDADE

O libro de texto recomendado que se vai a seguir na clase será o da Editoria McGraw Hill "Comunicación empresarial e atención ó cliente", cunha equivalencia de Temas/UD de acordo co seguinte esquema:

- UD1= Tema 1
- UD2= Tema 2, Tema 3
- UD3= Tema 4
- UD4= Tema 5, Tema 6
- UD5= Tema 7
- UD6= Tema 8
- UD7= Tema 9

A nota de cada unha das avaliacións que conforman o módulo comporase de dúas partes:

#### PARTE 1: TRABALLO DE CLASE OU PARTICULAR

Consistirá na realización das actividades ou tarefas propostas pola profesora encargada do módulo e versarán sobre a realización de traballos individuais ou grupais (poden ser actividades ou casos prácticos a resolver de forma individual, por parellas ou equipos de traballo), considerando a claridade, orde, dominio dos contidos, calidade, participación no traballo de equipo....

Os traballos/tarefas serán propostos pola profesora indicando contidos, forma de envío, medio, data límite de entrega e instrumento de cualificación. Deberán entregarse por escrito ou noutros soportes según se indique (grabación, email, aula virtual, drive...). No caso de entregar os traballos fora de prazo, negarse a súa realización ou realizarlos cun formato diferente o solicitado non se avaliarán, non tendo esa porcentaxe de nota (serán calificados con 0 puntos).

Asimismo, tendo en conta que o uso de ordenadores conectados a internet resultará imprescindible para a realización dos traballos e actividades, cando a profesora detecte copia ou plaxio nos traballos/tarefas presentados polos alumnos/as, invalidará a porcentaxe da nota asignada a ditos traballos ou tarefas (serán calificados con 0 puntos).

Para superar esta parte do módulo deberase obter un mínimo de 5 puntos sobre 10.

#### PARTE 2: PROBA ESPECÍFICA DE COÑECEMENTOS

Complementariamente o traballo diario de clase, realízanse probas específicas de coñecementos (como mínimo unha por avaliación), que terán a finalidade avaliar o grao de comprensión e coñecemento dos contidos que van adquirindo os alumnos.

Estas probas poderán conter preguntas curtas ou de desenrolo, tipo test, verdadeiro/falso ou exercicios para solucionar, e consistirán nunha ou mais probas obxectivas por avaliación de carácter teórico e/ou práctico. Entre tódalas realizadas no trimestre, calcularase a media aritmética,

sempre e cando o alumno obteña como mínimo 5 puntos en cada unha delas.

No suposto que nestas probas se fixesu uso de cuestionarios tipo test, debe terse en conta que cada resposta errónea restará o 50% do valor dunha resposta correcta.

En calquera caso, será necesario obter un mínimo de 5 puntos en cada uno de los apartados que conforman a nota de cada bloque para superala avaliación. De non ser así, quedará pendente a parte non superada e a nota da avaliación será non superada.

Por outra parte será preciso ter aprobadas, cun mínimo de 5 sobre 10, cada unha das dúas avaliacións (non se fará media entre avaliacións non superadas e superadas) que conforman o curso para poder superar o módulo.

Aqueles alumnos/as que teñan algunha avaliación pendente poderán realizar un exame da parte/s pendente/s antes da FCT coa finalidade de que, de superala/s, poidan incorporarse a ésta. No caso de non superar a proba deberán presentarse o exame de xuño nos termos establecidos no apartado 6 desta programación.

Ademais é preciso ter en conta que cun 10% das faltas de asistencia perderase o dereito a avaliación continua, polo que neste caso o alumnado será avaliado e cualificado mediante unha proba escrita extraordinaria realizada a finais de curso, non sendo nistes casos de aplicación ningún dos outros instrumentos de avaliación especificados (exclusivamente unha proba escrita e/ou oral cun valor do 100% da nota, tendo que obter un 5 sobre 10 para superaralo módulo, tal e como se establece no apartado 6.b desta programación).

## **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.

A profesora tamén pode establecer a realización de actividades prácticas adicionais de recuperación, consistentes en actividades de reforzo para os alumnos/as que non superen algunha das sesións de avaliación que se programan ao longo do curso, que incidan especialmente nos contidos que máis dificultade lle reportasen a éstos/as.

Con independencia do sinalado, a profesora poderá recomendar a realización de exercicios e actividades aos alumnos/as con dificultades de aprendizaxe da materia, para que eles poidan confeccionalos de forma autónoma, todo elo coa finalidade de que os alumnos/as con dificultades poidan acadar os obxectivos do módulo, tal e como se expón no apartado correspondente desta programación.

Independentemente do anterior, o alumnado que non supere as probas de avaliación correspondentes á materia impartida no terceiro trimestre, e/ou teña pendente algunha das dúas primeiras avaliacións deberá presentarse a unha PROBA FINAL na que será avaliado daquelas partes da materia non superadas. Proba extraordinaria de recuperación que consistirá nun exame teórico-práctico, no que terá que acadar unha puntuación mínima de 5 puntos nos contidos avaliados para considerarse superados éstos. Para a realización desta proba queda prohibido o uso de teléfonos móbiles ou calquera outro dispositivo electrónico.

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

Conforme se determina no artigo 25 da orde do 12 de xullo de 2011, o número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo será do 10% respecto da súa duración total. Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumno ou a alumna na xustificación desas faltas, onde á aceptación será acorde co establecido no correspondente regulamento de réxime interior do centro.

Aqueles alumnos que teñan perda do dereito a avaliación continua deberán realizar no mes de XUÑO, nunha data que será oportunamente publicada, unha proba final extraordinaria para poder superar o módulo.

Esta proba extraordinaria de avaliación consistirá nunha proba teórico/práctica ou tipo test sobre os criterios de avaliación do módulo considerados mínimos exixibles.

Considérase aprobada se se obtén na mesma unha puntuación igual ou superior a 5 puntos sobre 10.

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

O Decreto 114/2010, do 1 de xullo, no artigo 34º.4, establece que o equipo docente realizará o seguimento das programacións de cada módulo, con indicación do grao de cumprimento con respecto á programación e, en caso de desviacións, cunha xustificación razoada. A este respecto 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 mensualmente.

Algúns dos aspectos que a profesora considerará na autoavaliación da práctica docente son:

- Organización e coordinación co profesorado do ciclo formativo.
- Adecuación do grao de dificultade das actividades ás características do alumnado
- Grao de motivación dos alumnos nas actividades propostas pola profesora
- Planificación das tarefas: distribución e dotación de medios e tempos
- Ambiente de traballo, relación entre os alumnos, e entre alumnado e a profesora.
- TICs: uso e manexo por parte do alumnado e da profesora.
- Habilidades de comunicación verbal e non verbal na transmisión dos contidos
- Claridade na presentación dos contidos nos medios audiovisuais empregados

Ó final do ano realizara unha valoración global da programación, na que consten as posibles modificacións e melloras para o seguinte curso

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

O inicio de todo proceso de ensino-aprendizaxe supón en sí mesmo unha avaliación. Este elemento é tan importante que si non aparece, pódese afirmar que se perde o control sobre o proceso. O alumnado non vai tódolos días o Centro para aprender calquera cousa, senón a inverter esforzo en desenrolar aquelas habilidades que lle poidan ser útiles para a súa vida futura, tanto persoal como laboralmente.

A avaliación inicial tratará de recoller información relevante do alumnado, que nos axude a determinar as necesidades educativas especiais e construír o programa educativo acorde cos obxectivos do ciclo.

Interesa saber qué é o que o alumno/a coñece e saber con qué axudas pode mellorar, qué intereses y motivacións ten ante a aprendizaxe, ademais de extraer información sobre o entorno socio-familiar no que se desenvolve, e dos medios técnicos dos que dispón para chegado o caso poder seguir a ensinanza-aprendizaxe telemáticamente a través da Aula Virtual do Centro, complementada chegado o caso con outras técnicas como o correo electrónico, videoconferencia, etc. (ordenador, conexión a internet, cámara web...)

Ao abeiro na normativa vixente, na 1ª quincena do curso académico e previa convocatoria pola Xefatura de Estudos, levarase a cabo esta avaliación inicial co fin de emitir un informe por parte da titora daquelas circunstancias especiais apreciadas nos alumnos (características xerais do grupo, e específicas académicas e/ou persoais con incidencia educativa).

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

A programación está elaborada para un grupo de alumnos/as, onde a maior diferenza son os estudos cursados con anterioridade. Por eso os requirimentos de atención pode ser tan diversa que para cada caso adoptaranse distintas medidas especiais en función das necesidades e da situación concreta de cada alumno/a.

Así, na medida do posible tratarase de detectar o alumnado que requira unha atención especial no seu proceso de aprendizaxe. Detectadas ditas dificultades tras a avaliación inicial, o alumno/a será obxecto dun seguimento especial na impartición do módulo, propoñéndoselle actividades específicas de apoio, que realizará fora do horario do módulo e serán supervisadas polo profesor, sempre e cando o alumnado así o requira.

Estas tarefas complementarias e non deben afectar a temporalización que figura na programación, para así poder desenvolver todos os RA asociados ao módulo e non prexudicar ao resto do alumnado.

Como medidas de reforzo educativo para potenciar os contidos nos que os alumnos teñan dificultades na consecución dos obxectivos, realizaranse:

- Exercicios específicos para acadar os contidos mínimos.
- Exercicios de consolidación, para os alumnos que acadando os contidos mínimos teñen certas dificultades nalgún concepto ou procedemento.

Medidas de ampliación para os alumnos que superen amplamente os obxectivos do módulo:

- Exercicios especiais para os alumnos que demostren un dominio notable de conceptos e procedementos.
- Exercicios de investigación de contidos non tratados na aula. Variarán segundo a unidade didáctica de que se trate, procurando fomentar no alumno a creatividade.

## 9. Aspectos transversais

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

A lexislación educativa vixente contempla, na súa declaración 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, o profesor, 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:

- Así, asociado ó módulo establece unha serie de contidos de tipo conceptual, procedemental e actitudinal que proporcionará o soporte das TICs.
- Igualdade de oportunidades / rexeitamento do sexismo / multiculturalidade: a igualdade no acceso ao emprego tratando de fomentar 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.
- Educación na Prevención de Accidentes, vinculado coa adopción desde un principio dunha postura correcta ante o teclado e o uso das pantallas de visualización de datos (riesgos ergonómicos, exposición a radiacións non ionizantes, etc.).
- Educación hixiénico-sanitaria, promovendo o coñecemento e respecto das normas hixiénico-sanitarias para facer fronte a pandemia asociada o COVID19 (distancia interpersonal, hixiene, ventilación espazos, uso mascarilla, geles hidroalcohólicos, evitar o uso compartido de obxectos, etc.)

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Á marxe das actividades de ensino-aprendizaxe deseñadas para cada unha das unidades didácticas, cómpre describir outras actividades que se diferenzan de aquelas polos recursos, tempos e espazos necesarias para o seu desenvolvemento: actividades complementarias e extraescolares.

A intención de programar este tipo de actividades é completar a formación do alumnado, achegándonos á realidade social ou escoitando outras voces á marxe da profesora.

A continuación defínense ambos tipos de actividades, enumerando algunhas das que poden ser programadas polo departamento para ser levadas a cabo durante o curso escolar: actividades complementarias a realizar co alumnado en horario lectivo.

1ª- Charlas-coloquio.

2ª- Simulacro de evacuación do instituto.

3ª- Actividades extraescolares, tales como visitas a empresas, feiras de emprego, etc.

## 10. Outros apartados

### 10.1) Teleformación

No momento actual, o inicio de curso é de forma presencial con o 100% do alumnado matriculado no ciclo formativo, agora ben, visto o acontecido o longo do curso 19-20, ocasionado pola declaración por parte Goberno do estado de alarma con motivo do COVID19, o que supoxo no ámbito educativo a suspensión presencial da actividade académica e seguimento de actividades a distancia, para o presente curso 22- 23 trataráse de establecer melloras en dito sistema de ensino-aprendizaxe subindo a Aula Virtual do Centro os temas e actividades propostas, para que, chegado o caso que se estableza a semipresencialidade ou distancia ante un hipotético caso de novo confinamento, poida seguirse o módulo telemáticamente a través desta aula, complementariamente con outras ferramentas como o correo electrónico ou videoconferencia, entre outras.

Escenario semipresencial:

Neste caso repartiríase os alumnos/a unha semana na casa e outra no centro de forma presencial a partes iguais. O reparto semanal podería ser de luns a venres ou de mércores a martes seguinte.

A semana na casa sería para realizar traballos tarefas e actividades que se entreagarían e revisarían a través da aula virtual, drive e correo electrónico, baseados na teoría e explicacións da semana na aula e o material colgado na aula virtual.

O alumnado na casa podería preguntar e resolver dúbidas a través do foro da aula virtual, para interaccionar cos seus compañeiros ou via correo electrónico coa profesora, si fose necesario antes da súa semana no centro educativo.

Os exames ou exposicións orais, de ser o caso, serían na semana que se ven o centro, aplicando os mesmos instrumentos de avaliación especificados nesta programación.

Escenario confinamiento:

Neste caso, faríase toda a formación de forma virtual: tarefas, as clases explicativas, seguimento e avaliacións.

Seguiríase o horario semanal establecido das 7 sesións, sendo 3 sesións para video conferencias programadas e fixas con Webex e 4 sesión para traballo por parte do alumnado a través do Aula virtual e Drive cos arquivos e carpetas cos materiais do módulo compartidas coa profesora.

Os exames fariáanse a través da Aula virtual, estando conectados os alumnos/as, no momento da súa realización, a video conferencia co Webex ou outro programa similar proporcionado pola Consellería, coa cámara encendida; para ter constancia da presenza física do alumno/a facendo o exame, e non outra persoa. Non encender a cámara, negarse a encendela ou non dispor dela , conleva non avaliar o alumno/a desa parte da materia, tendo unha nota de 0 sobre 10.

A nota mínima para superar cada avaliación será de 5 sobre 10, facéndose a suma das porcentaxe de cada tipo de instrumento de avaliación descrito nesta programación