

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36013448	Manuel Antonio	Vigo	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
TCP	Téxtil, confección e pel	CMTCP01	Confección e moda	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
MP0271	Información e atención á clientela	2023/2024	2	80	80

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	NURIA SAN BRUNO DÍEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

En base á Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, e ó Real Decreto 1538/2206 polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo, fixéronse as bases da estrutura dos títulos de formación profesional a nivel do Estado.

En base a esta e outra normativa, correspondelle á Consellería de Educación e Ordenación Universitaria establecer os currículos dos ciclos formativos no ámbito da Comunidade autónoma de Galicia.

Consonte o anterior, aprobouse o Decreto 72/2010, do 8 de abril, polo que se establece o currículo do CICLO FORMATIVO DE GRAO MEDIO correspondente ao título de TÉCNICO EN CONFECCIÓN E MODA.

Segundo o devandito Decreto, o módulo de INFORMACIÓN E ATENCIÓN Á CLIENTELA inclúese no CICLO FORMATIVO DE GRAO MEDIO CONFECCIÓN E MODA pertencente á Familia Profesional Têxtil, Confección e Pel. O ciclo ten unha duración total de 2000 horas distribuídas en 6 trimestres que corresponden a 2 anos académicos. Este módulo impártese no primeiro, segundo e tercer trimestre, é decir, no primeiro curso. Ten unha duración de 80 horas, que se distribúen en 2 sesións semanais de 60 minutos de duración.

O currículo establece que o módulo, está asociado á seguinte unidade de competencia:

- Unidade de Competencia UC1237_2: Atender á clientela nos servizos de realización de vestiario á medida.

Comprendida na Cualificación Profesional TC391_2: Confección de vestiario a medida en têxtil e pel (Real Decreto 329/2008, do 29 de febreiro).

Dentro do sector produtivo no que se ubica o perfil profesional do técnico en Confección e Moda, este poderá exercer a súa actividade en establecementos e industrias adicadas ó preparado e corte de materiais, produción e acabado industrial de prendas e complementos de vestir en têxtil, e pel e produción de artigos para o fogar, usos deportivos e industriais; pero tamén pode exercer en establecementos adicados á realización de vestiario a medida onde a atención ó cliente ten máis cabida. Deste xeito, dase resposta á competencia profesional de ¿atender á clientela nos servizos de realización de vestiario a medida, informal e, de ser o caso, resolver os problemas formulados no marco das responsabilidades asignadas¿.

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	HABILIDADES SOCIAIS Y DE COMUNICACIÓN	Aprenderemos cales son os distintos tipos de comunicación e como o seu dominio axudará a dominar as habilidades sociais necesarias para atender á clientela	20	25
2	ASESORAMIENTO EN CONFECCIÓN	Cofeceremos os distintos tipos de clientes e os conceptos necesarios para poder realizar un correcto asesoramento	15	15
3	REALIZACIÓN DE ORZAMENTOS	Aprenderemos a calcular o prezo do servizo que imos prestar	20	25
4	FORMALIZACIÓN DE ENCARGOS E ENTREGAS	Estudaremos as fases do proceso de execución do encargo e as operacións a realizar para levar a cabo unha correcta entrega	10	15
5	ATENCIÓN DE RECLAMACIÓN	Aprenderemos as técnicas que nos permitan xestionar as posibles reclamacións presentadas polos clientes	15	20

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	HABILIDADES SOCIAIS Y DE COMUNICACIÓN	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende clientes, aplicando xustificadamente diversas técnicas de comunicación.	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 Identifícanse os elementos, as barreiras, os factores modificadores e os tipos de comunicación que interveñen na atención á clientela.
CA1.2 Analízanse os tipos de linguaxe, as técnicas e as estratexias para unha boa comunicación.
CA1.3 Valorouse a importancia da cortesía, a amabilidade, o respecto, a discreción, a cordialidade e o interese na relación coa clientela.
CA1.4 Establecéronse as habilidades persoais e sociais que haxa que desenvolver para lograr unha perfecta comunicación.
CA1.5 Comunicáronse á clientela as posibilidades de servizo en función dos tipos de establecementos de confección.
CA1.9 Definíronse as características da información (inmediatez e precisión) e do asesoramento (claridade e exactitude).

4.1.e) Contidos

Contidos
Elementos da comunicación: emisor e receptor.
Tipos de comunicación: interpersonal, masiva e organizacional.
Barreiras e dificultades da comunicación: entre o emisor e o receptor, e alleas a ambos.
Habilidades persoais (empatía, paráfrase, palabras de reforzo, resumo, etc.) e sociais (nunha comunicación colectiva) que melloran a comunicación interpersonal
Técnicas da comunicación oral, escrita e dixital.
Características da información e do asesoramento de produtos. Crecemento persoal e plural.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	ASESORAMENTO EN CONFECCIÓN	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende clientes, aplicando xustificadamente diversas técnicas de comunicación.	NO
RA2 - Executa actividades de asesoramento, e describe e aplica as fases dun proceso de atención á clientela.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.6 Simulouse a obtención da información necesaria de posibles clientes e en diferentes situacións.
CA1.7 Distingúronse os elementos fundamentais para transmitir a imaxe da empresa.
CA1.8 Analizouse o comportamento de diversos tipos de clientes.
CA1.10 Descríronse as fases que compoñen a atención á clientela segundo o plan de acción definido.
CA2.1 Analizáronse as calidades e as actitudes que debe desenvolver o asesor ou a asesora cara á clientela e cara á empresa (márketing interno).
CA2.2 Identificouse a tipoloxía da clientela, as súas motivacións e as súas necesidades de compra.
CA2.3 Describiuse a importancia do coñecemento das características do produto polo asesor ou a asesora.
CA2.4 Determináronse as liñas de actuación no asesoramento segundo o plan de acción definido pola empresa.
CA2.5 Desenvolvéronse as fases dun proceso de asesoramento (captar a atención, provocar o interese, espertar o desexo e mover á acción do cliente).
CA2.6 Relacionouse o concepto de márketing coa satisfacción dos desexos do consumidor.
CA2.7 Valorouse como facilitadora no proceso de decisión de compra a información, o asesoramento, o ambiente acolledor, a educación, a comunicación e as habilidades sociais do persoal vendedor e asesor.
CA2.8 Definiuse a importancia de manter actualizado o ficheiro de clientes para a aplicación do plan de fidelización.

4.2.e) Contidos

Contidos
Fases de atención á clientela: acollemento, comunicación, desenvolvemento e despedida.
Tipoloxía de clientes e a súa relación coa prestación do servizo.
Márketing interno, para mellorar a produtividade, e externo, como formulación estratéxica para vender e aumentar o número de clientes.
Proceso de decisión de compra: percepción dunha necesidade, busca de valor e compra.
Plan de acción de empresa: obxectivos, accións temporizadas, recursos e valoración.
Normativa e lexislación.

Contidos

Ficheiro de clientes: follas de datos de clientes e actualización do ficheiro; rexistro manual e automatizado.

Operacións máis comúns realizadas na confección de pezas e artigos.

Fondo documental relacionado coa moda.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	REALIZACIÓN DE ORZAMENTOS	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Realiza orzamentos de proxectos de vestiario á medida, para o que analiza e valora as actividades asociadas e os materiais utilizadas no proceso.	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 Recolleuse a información subministrada necesaria para a realización do orzamento.
CA3.2 Valoráronse os custos dos materiais estándar, os prezos indicados na tarifa aplicable e os materiais específicos necesarios sobre a base dos gastos previstos.
CA3.3 Calculouse o custo do servizo en función da súa complexidade e do tempo previsto para cada operación e para o proceso total, para o incluír no prezo final.
CA3.4 Recoñecéronse os xeitos de aplicación de negociacións do orzamento.
CA3.5 Utilizáronse medios tradicionais e informáticos para a realización de orzamentos.
CA3.6 Utilizáronse programas ofimáticos para a realización do orzamento.
CA3.7 Comparáronse os prezos obtidos realizando un estudo de mercado.

4.3.e) Contidos

Contidos
Información base: definición e análise, fundamento, valoración e tempo.
Documentación básica vinculada á realización de orzamentos: fichas.
Aplicación de programas informáticos.
Unidades de medición comerciais dos materiais e dos compoñentes empregados na fabricación de pezas e artigos téxtiles.
Viabilidade do proxecto.
Determinación dos servizos ofrecidos.
Escandallo de pezas e artigos.
Custos directos e indirectos: materiais, persoais e estruturais.
Custo das operacións en función da súa complexidade.
Tempo previsto para cada operación e do proceso total.
Tarifas de prezos.
Orzamento final e determinación do prezo de venda.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	FORMALIZACIÓN DE ENCARGOS E ENTREGAS	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Formaliza encargos e entrega de produtos e artigos confeccionados, para o que describe e aplica a documentación relacionada.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Identifícaronse as actuacións de recepción da encarga, segundo o tipo de peza ou de artigo que se vaia realizar.
CA4.2 Explicáronse os xeitos de control de materiais.
CA4.3 Describíronse as formas de entrega e exhibición á clientela das pezas e dos artigos.
CA4.4 Efectuouse a actualización e a ordenación do ficheiro de clientes.
CA4.5 Formalizouse a documentación relacionada coa entrega de produtos e dos artigos confeccionados.
CA4.6 Empregáronse programas informáticos.

4.4.e) Contidos

Contidos
Formalización da encarga e negociacións do orzamento. Exposición da clientela, asesoramento e cálculo do orzamento.
Comprobación da aceptación do proxecto: Presentación do orzamento á clientela. Toma dos datos da clientela e sinatura de aceptación do proxecto.
Xeitos de aplicación, datas de probas e prazo de entrega do vestiario encargado.
Identificación e control dos materiais. Fichas de recepción e de entrega a clientes.
Ficheiro actualizado de clientes.
Aplicación de programas informáticos.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	ATENCIÓN DE RECLAMACIÓN	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Atende reclamacións, queixas e suxestións de potencias clientes, recoñecendo e aplicando criterios e procedementos de actuación.	SI

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 Tipifícase a actitude, a postura e o interese que cómpre adoptar ante queixas e reclamacións, cun estilo asertivo para informar a clientela.
CA5.2 Desenvolvéronse técnicas que se utilizan para a resolución de conflitos e reclamacións.
CA5.3 Recoñécéronse os aspectos das reclamacións de incidencia na lexislación.
CA5.4 Describiuse o procedemento para a presentación de reclamacións.
CA5.5 Identifícanse as alternativas ao procedemento que se lle poidan ofrecer á clientela ante reclamacións de doado arranxo.
CA5.6 Trasládouse a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida.
CA5.7 Valorouse a importancia que para o control de calidade do servizo teñen os sistemas de información manuais e informáticos que organizan a información.
CA5.8 Estableceuse a información rexistrada do seguimento posventa, de incidencias, de peticións e de reclamacións de clientes como indicadores para mellorar a calidade do servizo prestado e aumentar a fidelidade.

4.5.e) Contidos

Contidos
Técnicas para afrontar conflitos e reclamacións.
0Protección do consumidor e o usuario na Unión Europea: Dirección Xeral de Consumidores e redes de información (centros europeos dos consumidores Rede CEC e RAPEX).
Procedementos para reclamar. Lexislación.
Elementos formais dunha reclamación.
Follas de reclamacións en institucións e asociacións. Lexislación.
Xestión de reclamacións: formalización, avaliación e control.
Indicadores para o control de calidade do establecemento. Tolerancias e control de calidades. Indicador final.
Mellora do servizo prestado
Uso de ferramentas informáticas de xestión de reclamacións.
Protección do consumidor e o usuario en España: lexislación, asociacións de consumidores, xuntas arbitrais de consumo e tribunais de xustiza.

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

MÍNIMOS EXIXIBLES

Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo evidenciarán a consecución de todos os resultados de aprendizaxe dun xeito equilibrado e cun grao de participación activa nos traballos e actividades a desenvolver. Estes mínimos serán a referencia para configurar as probas de recuperación das partes non superadas, así como as probas de avaliación extraordinaria do alumnado con perda de avaliación continua e guiarán o procedemento de avaliación ordinaria do módulo.

Tras analizar as posibles saídas laborais do alumnado, considero unha serie de criterios de avaliación como claves na consecución da competencia establecida no currículo. A superación dos mesmos é, polo tanto, imprescindible para a avaliación positiva do módulo. Estes criterios de avaliación están sinalados cun SI no apartado mínimo esixible, para cada unidade didáctica, no apartado 4.d.

O alumnado acadará a avaliación positiva, si:

- Utiliza linguaxe técnico apropiado para prendas, artigos, materiais, útiles e ferramentas empregados na realización e venta de vestuario a medida.
- Coñece os distintos tipos de clientes e as técnicas máis axeitadas a empregar para levar a cabo a súa atención.
- Usa e aplica técnicas de comunicación e imaxe persoal apropiadas para informar e asesorar á clientela durante os procesos de servizo.
- Elabora orzamentos de realización de vestuario á medida para responder ás demandas, ás expectativas e ás necesidades expresadas pola clientela..
- Domina a xestión de reclamacións, queixas ou suxestións para a obtención da mellora no servizo prestado

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

1.- EXAMES E PROBAS REALIZADAS. Representarán o 50 % da nota total (5 puntos).

Poderán incluír preguntas de desenvolvemento, supostos prácticos, preguntas tipo test ou de completar cadros con contidos relativos ao temario impartido. A profesora garda o dereito a decidir a permisividade da consulta de apuntamentos ou bibliografía en exames nos que o que se pretenda avaliar sexa a capacidade do alumnado para resolver situacións prácticas en base aos recursos dos que dispón, non só en base á súa capacidade memorística.

As probas faranse periodicamente e con previo aviso. No caso de existir máis dun exame (controis) por avaliación, a nota final correspondente a exames, será a media aritmética de todas as notas, sempre que sexan superados os mínimos esixibles.

Os alumnos teñen a obriga de asistir aos exames e probas nas datas propostas. As faltas de comparecencia deben ser xustificadas documentalmentemente e, só en casos excepcionais de forza maior, poderase solicitar a realización por parte do profesorado dunha proba alternativa. A data de repetición desa proba será fixada pola profesora de acordo cos criterios pedagóxicos e a marcha da programación e será común para todo o alumnado que non asistira previamente.

Si un alumno non se presenta a un exame, será cualificado cun 0 (cero) nesa proba.

Cando algún alumno sexa descuberto copiando durante calquera proba avaliadora, será cualificado cun 0 (cero) nesa proba.

2.- TRABALLOS E EXERCICIOS. Representarán o 50 % da nota total (5 puntos).

Despois de explicar os conceptos de cada tema se proporán exercicios e traballos para realizar polos alumnos, tanto individualmente, como en grupo. A gran maioría se realizarán na clase, pero haberá algúns que terán que rematarse fóra. Nestes traballos se deberán aplicar os coñecementos adquiridos. As respostas dos exercicios propostos deberán ser correctas e deberase amosar interese polos contidos do módulo desenrolando as respostas, non quedándose na resposta fácil e curta. En función disto, se asignará unha ou outra puntuación que poderá ser numérica ou descritiva (ben, mal, regular, ...).

Valorarase a limpeza e a orde nos traballos presentados así como a adecuación dos contidos aos requirimentos feitos e a adaptación ás normas especificadas.

Cando un traballo ou exercicio estea incompleto ou mal elaborado considerarase como NON SUPERADO (nota inferior a 5) e deberá completarse e/ou refacerse nun novo prazo establecido, inmediatamente despois de ser corrixido pola profesora. Pretenderase que poidan ser modificados dentro do trimestre para que poidan facer media co resto dos traballos na nota da avaliación.

Si non se presentara correctamente realizado no período da avaliación, a nota máxima que figurará no boletín de notas, será dun 4.

Os traballos deberán entregarse con puntualidade (admitirase a entrega con anterioridade pero non despois da data fixada). As entregas deberán ser feitas na data e forma sinaladas para este fin, agás motivo debidamente xustificado. No caso contrario, descontarase 1 punto por cada día de retraso cun máximo de 3 días. A partir de aí, non se terán en conta (serán cualificados cun 0, e a avaliación non superará o 4) e deberán entregarse no período de recuperación da seguinte avaliación.

É condición indispensable para aprobar cada avaliación parcial, e a final de xuño, ter entregados tódolos traballos esixidos durante cada trimestre, realizados de xeito correcto.

3.- A NOTA FINAL DA AVALIACIÓN

Será a suma dos apartados anteriores (sempre que todos os controis superen os mínimos esixibles e os traballos estean entregados a tempo e superen o 5). A cualificación do módulo será numérica, do 1 o 10, sen decimais. Se a nota ten un número decimal con valor 7 ou máis, a cualificación será a nota inmediatamente superior.

No caso de que nunha avaliación só se realicen exames e probas escritas (non haxa exercicios, nin traballos), o 100 % da nota será aportado polos resultados das probas e exames.

Para obter unha cualificación positiva nunha avaliación será preciso obter como mínimo unha nota de 5.

4.- NOTA FINAL DO CURSO

O curso distribúese en 3 avaliacións. Para aprobar o curso, deberán aprobarse as 3 avaliacións que compoñen o curso. A nota media obterase da media aritmética das notas das tres avaliacións, actuándose de igual xeito para o redondeo que no cálculo da nota de cada avaliación. Para o alumnado que superou todas as avaliacións durante o curso, a nota que figurará na terceira avaliación, é a mesma que a da avaliación final.

5.- AUSENCIAS XUSTIFICADAS DE XEITO REITERADO E/OU PROLONGADO:

A falta de asistencia xustificada de xeito prolongado ou reiterado, impide a aplicación dos instrumentos de avaliación ordinarios recollidos na programación.

O alumnado nesta situación deberá realizar unha proba teórico-práctica (segundo os casos) antes de rematar o trimestre. Nesta proba recolleranse os criterios de avaliación asignados ó trimestre. A finalidade é demostrar que adquiriu as mesmas destrezas e coñecementos que o resto do grupo. Se non se presenta á proba, contarase as entregas e probas ordinarias realizadas (se as houbera) e a cualificación trimestral será como máximo dun 4.

*A xustificación de faltas será segundo o recollido na Guía do alumnado.

O uso de aparellos móbiles por parte do alumnado durante as actividades lectivas esta prohibido por lei. Esta prohibición aparece recollida como: Está prohibida a utilización de telefonía móbil/dispositivos de gravación durante os períodos lectivos (Artigo 19 , DOGA 27 de Xaneiro de 2015, DECRETO 8/2015, de 8 de xaneiro, polo que se desenrola a Lei 4/2011, de 30 de xuño, de convivencia e participación da comunidade educativa en materia de convivencia escolar).

No caso de que o profesor observase o uso indebido e reiterado na aula, farase indicacións para que se deposite o dispositivo móbil/gravador sobre a mesa do profesor ata a finalización da actividade lectiva, e se procederá a abrir un parte de aula que será remitido a Xefatura de Estudos.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

a. DURANTE O CURSO

A recuperación de materia pendente terá lugar na seguinte avaliación e consistirá na realización dun exame ou proba e/ou a entrega dos traballos non entregados ou entregados incorrectamente. Os alumnos terán a oportunidade de preguntar dúbidas ao profesor con anterioridade á data do exame. As datas serán fixadas pola profesora.

Si se dera o caso de non aprobar algunha avaliación por non ter entregado algún traballo, o por non telo entregado de xeito correcto, a entrega do mesmo na data indicada pola profesora no trimestre seguinte, suporá a recuperación da mesma, sempre e cando estean realizados de maneira correcta e satisfactoria. Si non estiveran realizados correctamente nesta nova oportunidade, terán que ser entregados nunha data proposta no mes de Xuño, previa á avaliación final de módulos.

Aínda no caso de aparecer una nota de suspenso, se pode dar o caso de que un control estea aprobado e outro suspenso pero non se puido facer media (por ter nalgún deles menos dun 4). Neste caso, respectarase o parcial aprobado (e se manterán as notas para o cálculo da nota final) e o alumno só terá que recuperar a parte suspensa.

Si non se aprobara nestas recuperacións parciais toda a materia (correspondente a tódolos controis e/ou traballos), se contará cunha nova oportunidade antes da Avaliación Final de Xuño. Despois da 3ª avaliación, a profesora realizará un informe de avaliación individualizado no que figuren as correspondentes actividades de recuperación.

Entre a terceira avaliación parcial e a avaliación final de módulos do primeiro curso deixarase un período non superior a tres semanas que se destinará á realización de actividades de recuperación das avaliacións pendentes.

As datas para levar a cabo as probas de recuperación, serán fixadas polos profesores do ciclo (e publicadas cun mínimo de 15 días de antelación).

É condición indispensable para aprobar cada avaliación parcial, e a final de Xuño, entregar tódolos traballos exixidos durante cada trimestre (si os houbera), realizados de xeito correcto.

A data de entrega de traballos será anterior á data de exame e será igualmente publicada coa data de exame.

Para aprobar o módulo compre ter tódalas avaliacións aprobadas.

A cualificación definitiva do módulo farase efectiva na avaliación final de módulos de primeiro curso. Si se foron aprobando todas as avaliacións durante o curso, esta nota coincidirá coa da 3ª avaliación parcial de módulos.

Non se permite presentarse ás probas de recuperación para subir nota.

b. RECUPERACIÓN DE MATERIAS PENDENTES

O alumnado que promocione a segundo curso, con algún módulo pendente de 1º, cumprindo os requisitos que para ello se establecen nas instrucións para o desenvolvemento dos ciclos formativos de formación profesional para este curso académico, deberá realizar actividades de recuperación dos módulos pendentes no primeiro e segundo trimestres deste segundo ano (Outubro a Marzo).

Estas actividades deseñaranse a partir do informe de avaliación individualizado e consistirán na cumprimentación de cuestionarios facilitados pola profesora, resolución de dúbidas que poidan xurdir e realización de probas escritas e/ou prácticas secuenciadas por avaliacións.

Estas probas e/ou traballos terán que ser calificados con anterioridade á 2ª avaliación parcial de 2º curso que terá lugar no mes de Marzo. Os criterios de cualificación serán os mesmos que os aplicados para o alumnado matriculado en 1º curso.

Si nesta avaliación o alumno-a recupera o módulo, poderá realizar a FCT no período ordinario de Marzo a Xuño.

Si obtívese a cualificación de Non Apto, (tanto si ten pendentes só módulos de 1º como si ten de 2º, o de ambos cursos) poderá examinarse de novo en Xuño coincidindo coa avaliación final de 2º curso. As actividades de recuperación consistirán máis ou menos no mesmo que se expusera para o período de recuperación outubro-marzo, incidindo naqueles contidos nos que se observara que presenta maiores dificultades de asimilación. Si supera os módulos pendentes, se lle propondrá para realizar a FCT nun período extraordinario do seguinte ano académico (setembro-décembro).

Si non recupera os módulos pendentes en Xuño, deberá matricularse como repetidor de 2º curso no ano académico seguinte, asistirá a clase de outubro a marzo e se examinará de novo na sesión de avaliación parcial de 2º curso (marzo).

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

Cando as faltas de asistencia non xustificadas acumuladas no módulo, superen o 10 % da carga horaria total, o alumno perderá o dereito a avaliación continua.

Poderá xustificar cantas faltas lle sexan necesarias por motivos de saúde, asistencia a Organismos Oficiais ou deberes inexcusables. A maiores, un 5 % do total do módulo por motivos laborais.

O alumno ao que lle fora comunicada a perda da avaliación continua, poderá seguir asistindo ás clases e a tódalas actividades programadas pero non xerá calificado nas avaliacións correspondentes. Neste caso, terá dereito a facer una avaliación final extraordinaria en Xuño de toda a materia. No período que vai desde a terceira avaliación hasta a realización da proba final, a profesora poderá resolver dúbidas que se lle puideran presentar, sempre e cando, non entorpeza ás actividades de recuperación dos alumnos que suspenderan o módulo pero non haxan perdido o dereito á avaliación continua.

Posteriormente, na data fixada, se realizará unha proba escrita (teórico-práctica) baseada nos contidos vistos durante o curso. Esta proba será diferente das que se lle fagan ós alumnos que sexan avaliados ordinariamente.

As datas serán fixadas polos profesores do ciclo e publicadas cun mínimo de 15 días de antelación.

Para alcanzar unha cualificación positiva, o alumno terá que obter unha nota mínima dun 5 na proba que lle sexa prantexada.

A nota que se obteña nesta proba será a nota correspondente da avaliación do módulo.

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

A programación didáctica de cada módulo profesional, realizada por cada docente, será revisada ao inicio de curso pola Xefatura de Departamento e Polo Equipo Directivo e, ao final de curso, entregarase unha memoria final de módulo .

Cada profesor realizará o seguimento mensual das programacións dos seus módulos a través da plataforma de Xestións de Programacións da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria.

No seguimento da programación teranse en conta as conclusións obtidas na avaliación inicial. Os principais indicadores do grao do cumprimento da programación serán:

1. O grao de cumprimento da temporalización
2. O logro dos obxectivos programados
3. Os resultados académicos acadados

En primeiro lugar, darase conta do grao de cumprimento nunha reunión do Equipo Docente e farase constar en acta.

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada Departamento de familia profesional realizará, cunha frecuencia mínimia mensual , o seguimento das programacións de cada módulo, indicando o grao de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións.

Tamén constarán en acta da reunión de Departamento correspondiente, estas circunstancias.

Para a avaliación da práctica docente recabarase información a través de cuestionarios periódicos pasados aos alumnos nos que se solicitará valoración sobre a metodoloxía e aspectos relativos á docencia, a forma de traballo na aula e no taller, técnicas de avaliación, así como cuestións que indiquen se se acadaron os obxectivos das distintas unidades didácticas.

Ao remate do curso, no mes de Xuño, redactarase a Memoria final do módulo no modelo proporcionado pola Xefatura de Estudos que figura dentro dos documentos de calidade que se empregan no Centro Integrado. Neste documento fanse constar as posibles modificacións e melloras para o curso seguinte.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Previo á realización da avaliación inicial, se revisarán os expedientes do alumnado na procura de datos que permitan detectar algunha necesidade. Ademais, o Titor de cada grupo realizará, cos seus alumnos, o cuestionario de avaliación inicial onde se recadan datos relacionados cos estudos realizados con anterioridade, a experiencia laboral, as afeccións, os apoios recibidos, ...

Dos datos obtidos nestes procesos, poden xurdir alumnos con necesidades específicas de apoio educativo: alumnos con necesidades educativas especiais, alumnos con altas capacidades intelectuais, así como alumnos extranxeiros incorporados ao noso sistema educativo.

Na sesión de avaliación inicial todos estes datos son consensuados polo equipo docente do ciclo, que coordinará a elaboración e implementación de algún reforzo, si fose necesario, coa colaboración do Departamento de Orientación do Centro Educativo e do Equipo de Orientación Específico da provincia.

Por outra banda, a profesora deste módulo concreto, realizará unha enquisa xeral sobre os coñecementos e experiencia dos alumnos na relación e atención a clientes.

No caso de que a maioría dos alumnos teñan xa coñecementos de base sobre a materia, partírase dun nivel máis avanzado.

ADAPTACIÓN SITUACIÓN COVID:

No cuestionario de avaliación inicial acadase información sobre si o alumnado dispón de ordenador na súa casa, se dispón de conexión a Internet , ...

O Titor de cada grupo, comunicara á Dirección do Centro Educativo que alumnos/as precisan de internet e/ou computadora xa que a situación pode chegar a requirir as ensinanzas a distancia.

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

De conformidade co establecido na Ley Orgánica 2/2006 de 3 de Maio, de educación, daremos resposta á atención dos alumnos con necesidades específicas de apoio educativo baseándonos nos principios de normalización e inclusión. Estamos a nos referir a alumnos con necesidades educativas especiais, alumnos con altas capacidades intelectuais, así como alumnos extranxeiros incorporados ao noso sistema educativo.

As medidas de reforzo educativo será necesario aplicarlas cando un/ha alumno/a non responda globalmente aos obxectivos programados.

Prestarase especial atención na clase, aos alumnos con mais dificultades de aprendizaxe, mostrando unha actitude comprensiva cas súas limitacións e, ó mesmo tempo, motivadora.

Esta atención en ningún momento debe afectar á integración destes alumnos no conxunto do grupo, xa que isto sería perxudicial para a súa aprendizaxe e para o correcto funcionamento da aula.

Propóranse para cada un deles, e de xeito individualizado, as seguintes actuacións, xunto con outras posibles no marco de acordos do equipo docente (como a flexibilización modular), logo da detección de casos e situacións concretas:

- 1.-Aplicar o establecido no apartado de contidos mínimos.
 - 2.-Reforzar con explicacións máis sinxelas, ampliando o nivel de axuda documental e de asesoramento ao alumnado, mais sempre no contexto dos mínimos de cada capacidade terminal.
 - 3.-Tomar como referencia os aspectos máis esenciais do perfil profesional característico do título. . Asemade reforzase a realización de traballos que comprendan o máis esencial dos criterios de avaliación de cada unidade a modo de contidos mínimos.
 - 4.-Adaptaranse tamén as actividades de ensinanza-aprendizaxe esixindo un nivel de concreción inferior e con menos variables. Darase a oportunidade á realización de actividades extra para compensar as carencias que son detectadas. Desta maneira, favoreceráse a autoestima do alumnado e valoraráse o esforzo que realizan, para mellorar seu rendemento.
- Todo de cara a realiza-las oportunas modificacións nas programacións, sobre todo no ámbito da aula, para conseguir unha plena integración de tódolo alumnado na dinámica da materia e un desenvolvemento correcto das capacidades.
- 5.-Para levar a cabo calquer tipo de reforzo ou adaptación (sempre en colaboración do titor e do orientador) deberánse revisar algúns elementos básicos da programación:

- As capacidades terminais e os contidos:

Desenvolvemento dos máis importantes en cada caso.

Establecemento de obxectivos ou contidos alternativos e /ou complementarios.

Modificación, ampliación ou eliminación de obxectivos ou contidos.

Variacións na secuencia de contidos (temporalización).

- A metodoloxía:

Técnicas de traballo cooperativo.

Actividades de pequeno grupo con dificultade gradual.

Actividades de reforzo, poden ser alternativas.

Reforzo positivo, valora-las capacidades do alumno/a, mellora-la súa autoestima.

- A avaliación:

Modificacións tanto en criterios, en instrumentos como en procedementos avaliativos.

ADAPTACIÓN SITUACIÓN COVID

- 1- Na modalidade online, tratar de seguir as sesións de traballo coincidente co horario lectivo presencial.
- 2- Para o alumnado que se atope na casa, tanto na ensinanza mixta como a distancia, intentar animar ó alumnado a que continúe un hábito de traballo, tanto no estudo de nova materia como na realización dos exercicios.
- 3- Na ensinanza a distancia, propóñense tarefas o suficientemente atractivas como para que as alumnas e alumnos mantéñanse activos e interesados.
- 4- Para o alumnado que se atope na casa, tanto na ensinanza mixta, como a distancia, a entrega das tarefas será flexible segundo a situación particular que poida ter cada alumno/a durante ese período
- 6- Se contestarán ás dúbidas que cheguen por vía telemática utilizando os recursos (moodle, email, etc) que teñen á súa disposición nas plataformas de teledocencia de luns a venres.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Ó longo de todo o curso, favoreceranse os seguintes:

Novas tecnoloxías, TIC, están incluídas nos recursos utilizados e serán de uso común.

Tendo en conta o concepto de transversalidade aplicado nas diferentes etapas do sistema educativo, tódolos contidos que aparecen na programación trataranse con respecto á Natureza e a o Medio Ambiente, e realizaranse as actividades tendo en conta criterios de Seguridade e Hixiene.

Como obxectivo común a cada un dos módulos que compoñen este ciclo, atópase o de conseguir persoas concienciadas da necesidade de velar pola saúde do noso Planeta e da súa propia.

Igualdade entre mulleres e homes.

Integración do alumnado con discapacidade.

Fomentar o traballo en grupo así como o respecto aos compañeiros, profesores, talleres, e material de través de diferentes actividades.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

- Actividades previstas durante o curso escolar sempre que sexan dentro dos acordos establecidos no Centro Integrado.
- A temporización repartirase nos tres trimestres dependendo das dispoñibilidades orzamentarias e da programación.
- Como en anos anteriores, levaranse a cabo algunhas visitas a empresas téxtiles. Tanto o calendario como as empresas determinaranse ó longo do curso en función da programación, as condicións climatolóxicas e, sobre todo, unha vez seleccionada a empresa, cando esta indique a data na que nos pode recibir.
- Tratarase de contactar coa Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) do Concello de Vigo para poder fixar unha visita na que os alumnos vexan o seu funcionamento. Tamén se estudiará a posibilidade de que eles se desplacen ó Instituto para impartir algunha charla relacionada co consumo e os dereitos dos consumidores.
- Calquera outra actividade que xurda ao longo do curso, que os orzamentos do ciclo poidan pagar, sempre que sexa autorizado polo Consello Social.

Tamén se levarán a cabo actividades de apoio e participación nos eventos que programe o Centro Educativo como Samáin, Magosto, Entroido, día contra a violencia de xénero, Día das Letras Galegas,

Ante a situación actual da pandemia, valoraranse aquelas actividades complementarias que poidan cumprir coas recomendacións de prevención e seguridade que ditan as autoridades sanitarias para evitar posibles contaxios.

As actividades que se poidan realizar dentro ou fóra do Centro Educativo, as propostas tanto polo centro coma as que se propoñan dentro do equipo docente, valoraranse tendo en conta a situación actual nese momento.

10. Outros apartados

10.1) INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN

Trátase dun módulo con contido teórico pero fundamentalmente ten un obxectivo práctico polo que unha parte importante da nota final

corresponderá á actitude amosada, e ós procedementos de traballo acadados (como se especificou nos criterios de avaliación). Os criterios de calificación serán aplicables a calquera unidade didáctica da programación aunque, en casos concretos, podemos modificarlos según as necesidades específicas de cada contido basándonos na flexibilidade da programación.

Os instrumentos de avaliación que se empregarán neste módulo, tendo en conta os criterios de avaliación establecidos, se basarán en:

Valorar a participación nos debates, as respostas dadas ás preguntas formuladas na clase, a participación nas simulacións que se leven a cabo nos diferentes temas tratados, e no grupo en xeral.

Terase en conta a correcta resolución dos cuestionarios propostos pola profesora, tanto individuais como colectivos.