

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15001148	As Mariñas	Betanzos	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CSADG01	Administración e finanzas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0651	Comunicación e atención á clientela	2023/2024	6	160	192
MP0651_12	Comunicación e arquivo	2023/2024	6	105	126
MP0651_22	Atención á clientela	2023/2024	6	55	66

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA DE LOS ÁNGELES CALAZA CAMPELLO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento

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

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

No ciclo formativo de grado superior de Administración e Finanzas atópase este módulo denominado Comunicación e atención á clientela que agrupa diferentes e amplos contidos relacionados co proceso comunicativo o tratamento e redacción da correspondencia con medios ofimáticos e a súa clasificación e arquivo

Na vida profesional e imprescindible saber comunicarse tanto de xeito oral como escrito. Conócese o nivel cultural das persoas polo xeito de desenvolverse neste eido.

Para que a comunicación sexa eficaz, e importante dominar e coñecer certas técnicas na elaboración da mensaxe que se intenta transmitir. Os exercicios dos/as alumnos/as a través do teléfono con empresas reais contribuen a formalos nas comunicacións orais, con provedores, clientes, organismos públicos, etc. Este entramento contribuir a adquiri-la soltura necesaria dacordo con criterios de prioridade ou confidencialidade establecidos pola empresa na que máis adiante estean contratados.

Cando se redactan documentos ou escritos empresariais e preciso domina-la terminoloxía comercial e as normas de redacción utilizadas cos criterios e aplicacións de recursos lingüísticos actuais. Algúns deles enviaranse a través do fax, correo electrónico e serán escritos a máquina ou ordenador con velocidade e destreza, sin errores tanto dende o punto de vista mecanográfico coma desde o de estrutura do documento que se faga.

Para poder clasificar e arquivar a documentación da empresa farán as prácticas que lles permitan coñece-lo tratamento que as entidades dan a correspondencia e manexarán as técnicas de clasificación e arquivo que lles permitan coñecer cales son os sistemas máis axeitados para custodiar e controla-la información tanto en soporte convecional coma informático.

O ser un programa tan amplo, que ademais se relaciona có resto dos módulos do ciclo que nos ocupa, esperamos que os/as alumnos/as poidan superarlos coñecementos e interrelaciona-los para conseguir ó finaliza-los estudos insertarse no mundo da empresa actual podendo desenvolverse nunha pequena oficina.

O ámbito produtivo baséase nas Pequenas e Medianas empresas, e fundamentalmente nas de sector servizos, que realizan tódalas funcións de carácter administrativo, polo que o curriculum adáptase nunha gran parte as necesidades de estas empresas

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	COMUNICACIÓNS INTERNAS E EXTERNAS	Organizacións empresariais. A comunicación na empresa. Elementos. Tipos. Rumores. A imaxe e identidade corporativa.	26	10
2	AS COMUNICACIÓNS ORAIS NA EMPRESA	Principios y técnicas de comunicación oral presencial. Comunicación verbal e non verbal. Formas. Habilidades sociais e protocolo. Atención telefónica. Call centers.	34	10
3	ELABORACIÓN DE ESCRITOS PROFESIONAIS	Comunicacións escritas. Técnicas. Cartas comerciais. Escritos de relación coa Admón. pública.	36	20
4	CORRESPONDENCIA E ARQUIVO	Xestión da correspondencia. Rexistro. Clasificación e arquivo de documentos. Bases de datos e correo electrónico.	30	20
5	A ATENCIÓN A CLIENTELA	Tipos de clientes. Relacións. Dpto. de atención ao cliente. Canles de atención aos clientes. Ferramentas de comunicación.	23	10
6	XESTIÓN DE RECLAMACIÓNS E DEREITOS DO CONSUMIDOR	Xestión de reclamacións. Documentos. Protección do consumidor. Organismos de defensa. Mediación e arbitraje.	23	15
7	O SERVIZO POSVENDA	Servizo posvenda. Xestión da calidade no Servizo posvenda. Técnicas e ferramentas de xestión de calidade.	20	15

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

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

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
CA1.2 Relaciónanse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
CA1.3 Identifícase a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
CA1.4 Relaciónanse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
CA1.5 Defínense as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.
CA1.6 Diferenciáanse os procesos de comunicación da organización formais e informais.
CA1.7 Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado.
CA1.8 Relaciónouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.
CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.
CA1.10 Identifícanse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.

4.1.e) Contidos

Contidos
Organizacións empresariais.
Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
Comunicación externa na empresa
Calidade do servizo e atención de demandas.
Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.
Funcións na organización: dirección, planificación, organización e control. Departamentos.
Tipoloxía das organizacións: organigramas.
Dirección na empresa.
Procesos e sistemas de información nas organizacións.

Contidos

Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.

Elementos e barreiras da comunicación.

Comunicación e información, e comportamento

Relacións humanas e laborais na empresa.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	AS COMUNICACIÓNS ORAIS NA EMPRESA	34

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícaronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.4 Identifícaronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa
CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.
CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

4.2.e) Contidos

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

Contidos

Tratamento de diversas categorías de chamadas.

Central telefónica.

Principios básicos nas comunicacións orais.

OLista telefónica: uso.

Videoconferencia.

Técnicas de comunicación oral.

Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.

Formas de comunicación oral.

Barreiras da comunicación verbal e non verbal.

Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.

Utilización de técnicas de imaxe persoal.

Comunicacións na recepción de visitas.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

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

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícanse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.
CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.
CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.
CA3.5 Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.
CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.
CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.
CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.
CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

4.3.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
0Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.
Estilos de redacción.
Siglas e abreviaturas.
Ferramentas para a corrección de textos.
Estructuras e estilos de redacción na documentación profesional.
Documentos de uso na empresa e na Administración.
Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.
Comunicación nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea, etc.). Netiqueta.

Contidos
Técnicas de comunicación escrita.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

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

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Identifícanse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos.
CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
CA4.3 Selecionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.
CA4.4 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
CA4.5 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.
CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.
CA4.9 Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.
CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.
CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

4.4.e) Contidos

Contidos
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Proceso de arquivo.
Custodia e protección do arquivo.
Bases de datos para o tratamento da información.
Correo electrónico
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

Contidos

Clasificación e ordenación de documentos.

Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.

Arquivo de documentos.

Sistemas de arquivo.

Clasificación da información.

Centralización ou descentralización do arquivo.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	A ATENCIÓN A CLIENTELA	23

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.
CA1.2 Identifícanse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.
CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha cliente en función da canle de comunicación utilizada.
CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.

4.5.e) Contidos

Contidos
Clientela. Estratexia de relación. Atención á clientela na empresa ou organización. Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa. Documentación implicada na atención á clientela. Sistemas de información e bases de datos. Relacións públicas. Canles de comunicación coa clientela. Procedementos de obtención e recollida de información. Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	XESTIÓN DE RECLAMACIÓNS E DEREITOS DO CONSUMIDOR	23

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Descríbóronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.
CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.
CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.
CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.

4.6.e) Contidos

Contidos
Consumidores ou consumidoras.
Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.
Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
Dereitos e deberes dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
Defensa dos consumidores ou consumidoras.
Institucións e organismos de protección dos consumidores ou consumidoras.
Reclamacións e denuncias.
Mediación e arbitraje: concepto e características.
Situacións en que se orixina unha mediación ou arbitraje.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	O SERVIZO POSVENDA	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA3.2 Identifícaronse os elementos que interveñen na atención posvenda.
CA3.3 Identifícaronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.
CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.
CA3.7 Descríbíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA3.8 Descríbíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

4.7.e) Contidos

Contidos
Valor dun produto ou servizo para a clientela.
Actividades posteriores á venda.
Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos.
Tipos de servizo posvenda.
Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda.
Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda.
Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.

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

Os mínimos exigibles serán os especificados en cada unha das unidades didácticas

1 - COMUNICACIÓNS INTERNAS E EXTERNAS

Organizacións empresariais

Funcións na organización

Elementos e barreiras da comunicación.

Comunicación e información, e comportamento

Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.

Comunicación externa na empresa

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

2 ¿ COMUNICACIÓNS ORAIS NA EMPRESA

Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.

Principios básicos nas comunicacións orais.

Técnicas de comunicación oral.

Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.

Formas de comunicación oral.

Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor

Utilización de técnicas de imaxe persoal.

Comunicacións na recepción de visitas

Comunicación telefónica.

Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.

Preparación e realización de chamadas.

Tratamento de diversas categorías de chamadas.

3 - ELABORACIÓN DE ESCRITOS PROFESIONAIS

Comunicación escrita na empresa.

Estructuras e estilos de redacción na documentación profesional.

Documentos de uso na empresa e na Administración.

Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.

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

Técnicas de comunicación escrita.

Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.

4 - CORRESPONDENCIA E ARQUIVO

Recepción, envío e rexistro da correspondencia

Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería

Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

Clasificación e ordenación de documentos.

Arquivo de documentos. Sistemas.

Centralización ou descentralización do arquivo.

Clasificación da información.

Proceso de arquivo

Bases de datos para o tratamento da información.

Correo electrónico.

5 - ATENCIÓN Á CLIENTELA

Atención á clientela na empresa ou organización

Departamento de atención á clientela ou aos consumidores na empresa.

Documentación implicada na atención á clientela.

Relacións públicas.

Canles de comunicación co clientela.

Procedementos de obtención e recollida de información.

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

Estratexia de relación

6 - XESTIÓN DE RECLAMACIÓN E DEREITOS DO CONSUMIDOR

Protección do consumidor ou usuario.

Papel do consumidor ou usuario.

Dereitos e deberes dos consumidores ou usuarios

Defensa do consumidor.

Institucións e organismos de protección ao consumidor:

Mediación e arbitraje

7 - O SERVIZO POSVENDA

Actividades posteriores á venda.

Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos.

Tipos de servizo posvenda.

Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda.

Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda.

Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.

A avaliación da aprendizaxe dos alumnos será continua, precisando da asistencia regular ás clases e as actividades programadas, a presentación en prazo dos traballos propostos e as exposicións/defensa pública que será obrigatoria. Si o profesor detectase copia ou plaxio nos traballos presentados polos alumnos, invalidará a porcentaxe da nota asignada a traballos e o 100% da mesma virá de probas obxectivas (exames)

A avaliación completárase cun exame escrito, como mínimo, durante cada trimestre, que constará de preguntas concretas e casos prácticos, formuladas de xeito que permitan comprobar o grado de comprensión do alumnado respecto das ensinanzas impartidas.

A nota final virá determinada , nun 30% polo traballo diario, o non esquecemento do material esixido polo profesor, a orde, a participación na clase e a realización das actividades propostas polo profesor (mínimo 1,5 puntos). O 70% restante corresponde á nota obtida no exame, ou exames realizados ao longo de cada avaliación, agas na segunda que se dara polos traballos 40% e un 60% exame. En caso de que se realice máis dun exame en cada avaliación, a nota final será a media dos exames realizados sempre que, de ter algún exame suspenso, a nota mínima non sexa inferior a 4 puntos.

Calquera conduta fraudulenta (copiar, falarlle ao compañeiro/a, etc.) durante o desenvolvemento dunha proba escrita será penalizada coa retirada do exame. E se se trata do exame final suporá a cualificación final de suspenso no módulo, aínda que se teña outra ou outras avaliacións aprobadas.

O uso do teléfono móbil ou de calquera outro dispositivo electrónico (auriculares, tablets, etc.) está prohibido. Si se detecta o seu uso durante o desenvolvemento dun exame, suporá a súa retirada e a cualificación final de suspenso no módulo, aínda que se teña outra ou outras avaliacións aprobadas.

Tomaranse as notas de cada unha das partes sempre que se supere o catro en todas e cada unha de elas. Se algunha parte non alcanza o catro debera ser superada .

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

As actividades de recuperación (o final de cada trimestre que comprenderá todas as unidades desa avaliación) plantexaranse de modo individualizado, baseándose nas partes pendentes de recuperar por cada alumno. O profesor indicarlle a cada un os contidos a recuperar tanto no caso de que teñan que ser valorados mediante probas obxectivas (exames) como se consistira na entrega dun novo traballo ou na modificación ou mellora do traballo obxecto de recuperación. As unidades didácticas non superadas durante o curso poderán ser recuperadas nunha única proba obxectiva de suficiencia ao final do curso.

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS DE 2º CURSO CON ESTE MÓDULO PENDENTE

Realizarán unha única proba obxectiva sobre os contidos de todo o módulo a mediados do 2º trimestre, previa a FCT. Esta proba puntuarase de 1 a 10 puntos, sendo necesario obter un 5 para superar o módulo. O profesor estará a disposición dos alumnos na súa hora de tutoría para axudarlles a preparar a proba.

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

O alumnado que teñan un total de faltas de asistencia non xustificadas superior ao 10% do total do horario do módulo, perderá o dereito a presentarse as probas parciais obxectivas de cada unidade didáctica e mesmo perderá as cualificacións parciais das UD as que se houberse presentado.

Farase unha proba extraordinaria baseada na totalidade dos contidos mínimos esixibles que se puntuará sobre 10, tendo que obter unha nota igual ou superior a 5 para aprobar.

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

Procedemento:

Na avaliación da propia práctica docente terase en conta o seguimento da programación, indicando o grao de cumprimento da mesma e, en caso de desviacións, facer unha xustificación razoada dos motivos.

- O seguimento da programación realizarase na propia aplicación da páxina web da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria,
- Ao final de cada trimestre na reunión de departamento establecerase un punto na orde do día para facer un seguimento específico das distintas programacións ao longo do trimestre , tomando nota das incidencias detectadas así como das decisións que se adopten ao respecto.
- Ao final de cada trimestre a Comisión de Coordinación Pedagóxica valorará igualmente o desenvolvemento das programacións dos distintos departamentos.
- Ao final do curso o departamento fará unha valoración global do grao de cumprimento da programación e establecerá un plan de mellora para o vindeiro curso.

-Ao final de cada trimestre o delegado a través dunha reunión co profesor detallaralle os aspectos que o grupo da clase considera máis destacados.

-Durante todo o curso irase anotando no caderno do profesor aquelas cuestións que se consideren relevantes no desenvolvemento da programación

Instrumentos:

-Reunión co Delegado/a

-Caderno do profesor

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Consistirá nunha posta en común do equipo docente sobre as características xerais do grupo e as circunstancias particulares, con incidencia educativa, de determinados alumnos.

A confrontación das observacións de todos os profesores xunto coa información aportada polo tutor dará lugar, se fose preciso, a petición o departamento de orientación da súa intervención e asesoramento.

Terá por obxecto coñecer as características, capacidades dos alumnos e súa formación previa, todo encamiñado a tomar as medidas de reforzo que se estimen oportunas.

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

Consistirán basicamente na atención personalizada na aula e no establecemento de tarefas complementarias con seguimento do profesor.

Se fose necesario, tomaráanse medidas de adaptación segundo o establecido normativamente, e sempre coa intervención e asesoramento do departamento de Orientación

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Os temas transversais: educación para a paz, educación moral e cívica, educación para a saúde, educación para igualdade de oportunidades, para a convivencia, educación ambiental, educación sexual, educación vial e a educación para o consumidor, por ser contidos que responden a unha demanda da sociedade, estarán presentes ao longo do curso fundamentalmente no sentido actitudinal e de valores. Serán traballados conxuntamente coas unidades didácticas que polas súas características sexan máis acordes

Transmitiranse valores cívicos que fagan que os alumnos/as teñan maior conciencia de cidadáns e saiban comportarse de forma adecuada posteriormente no mundo profesional.

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

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Realización de visitas a empresas e organismos si fose posible.

Recollida de información en empresas e organismos públicos.

Realización de xestións en organismos públicos.

Visitas a feiras e exposicións de materiais e actividades relacionadas.

Asistencia a conferencias, congresos, charlas, debates...

10. Outros apartados

10.1) Recursos

Os recursos educativos virtuais a utilizar para todo o alumnado (Espazo ABALAR, Aula Virtual do Centro, Correo electrónico para o módulo, Libro dixital, ...)