

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019463	Johan Carballeira	Bueu	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 JOSÉ PAZÓ GONZÁLEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

As persoas que obteñan este título han exercer a súa actividade en empresas grandes, medianas e pequenas, en calquera sector de actividade, nomeadamente no sector de servizos, así como na Administración pública, desempeñando as tarefas administrativas na xestión e no asesoramento nas áreas laboral, comercial, contable e fiscal desas empresas e institucións, ofrecéndolles un servizo e atención á clientela e á cidadanía, realizando trámites administrativos coas administracións públicas e xestionando o arquivo e as comunicacións da empresa.

Poderían traballar por conta propia, efectuando a xestión da súa propia empresa, ou a través do exercicio libre dunha actividade económica, como nunha asesoría financeira ou laboral, estudos de proxectos, etc.

2. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Administrativo/a de oficina.
- Administrativo/a comercial.
- Administrativo/a financeiro.
- Administrativo/a contable.
- Administrativo/a de loxística.
- Administrativo/a de banca e de seguros.
- Administrativo/a de recursos humanos.
- Administrativo/a da Administración pública.
- Administrativo/a de asesorías xurídicas, contables, laborais e fiscais, ou xestorías.
- Técnico/a en xestión de cobramentos.
- Responsable de atención á clientela.

Prospectiva do título no sector ou nos sectores.

1. A profesión de técnico superior en administración e finanzas sufriu unha evolución nos últimos anos como consecuencia do desenvolvemento experimentado polos sectores económicos de forma xeral e o sector servizos en particular, que supuxo unha forte demanda de profesionais desta ocupación.

2. Algunhas causas que provocaron esta situación e que farán que se continúe demandando profesionais con esta ocupación son as seguintes:

- A tendencia da actividade económica cara á globalización e o incremento das relacións comerciais e institucionais internacionais requiren profesionais cualificados e competitivos, nomeadamente nas novas tecnoloxías da información e da comunicación, e con competencias lingüísticas en varios idiomas.
- A organización da actividade produtiva das empresas e do traballo esixenlles actualmente aos profesionais de administración e finanzas unha serie de competencias persoais e sociais relacionadas co traballo en equipo, a autonomía e a iniciativa na toma de decisións, e no desenvolvemento de tarefas e a atención ao público. Cómpre insistir en que as fronteiras entre as áreas da administración empresarial están cada vez máis diluídas, de modo que se requiren esforzos cada vez maiores na súa coordinación, tanto interna como externamente.
- O cambio constante en lexislación, tipos de documentos e procedementos administrativos utilizados pola empresa esixe, por parte destes profesionais, unha actualización constante e actitudes favorables cara á aprendizaxe ao longo da vida, cara á autoformación e cara á responsabilidade.
- A crecente competitividade no mundo empresarial esixe profesionais capaces de desenvolver a súa actividade nun ámbito de xestión de calidade, con importancia na seguridade, a hixiene e o respecto polo

ambiente.

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	Técnicas de comunicación institucional e promocional	Nesta unidade coñeceremos a organización e a comunicación dunha empresa	30	15
2	Comunicacións orais presenciais e non presenciais	Nesta unidade coñeceremos técnicas de comunicacións orais presenciais e non presenciais	33	20
3	Elaboración de documentos profesionais escritos	Nesta unidade coñeceremos as técnicas para elaboración de escritos nas relacións entre empresas e coa Administración pública.	38	25
4	Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información	Nesta unidade coñeceremos os métodos de xestión de correspondencia e sistemas de arquivo	25	15
5	Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou aos usuarios	Nesta unidade coñeceremos a tipoloxía de clientes e o seu tratamento, o proceso de compra. Marketing y comunicación 2.0	28	10
6	Xestión de consultas, queixas e reclamacións.	Nesta unidade coñeceremos organismos de defensa do consumidor e documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións	28	10
7	Organización do servizo posvenda.	Nesta unidade coñeceremos o servizo posvenda. Tipos Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda. Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade	10	5

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Técnicas de comunicación institucional e promocional	30

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 Identifícaronse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
CA1.2 Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
CA1.3 Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
CA1.4 Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
CA1.5 Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.
CA1.6 Diferenciáronse 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 Relacionouse 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 Identifícaronse 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.

Contidos
Tipoloxía das organizacións: organigramas. Dirección na empresa. Procesos e sistemas de información nas organizacións. 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	Comunicacións orais presenciais e non presenciais	33

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.

Criterios de avaliación
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.
0Realización 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.
Tratamento de diversas categorías de chamadas.
Central telefónica.

Contidos
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 documentos profesionais escritos	38

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 Identifícaronse 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.

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

4.3.e) Contidos

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

Contidos
Técnicas de comunicación escrita.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información	25

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.

Criterios de avaliación

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 paquetaría.

Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

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	Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou aos usuarios	28

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 Identifícaronse 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. 0Estratexia de relación. Atención á clientela na empresa ou organización.

Contidos
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 consultas, queixas e reclamacións.	28

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 Descríbense 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.

Criterios de avaliación
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	Organización do servizo posventa.	10

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 Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.
CA3.3 Identificáronse 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 Descríronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA3.8 Descríronse 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.

Contidos

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 exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os Mínimos exixibles son os especificados no apartado 4.c,

A cualificación final de cada avaliación resultará da suma da ponderación seguinte:

	1ª Ava.	2ªAva	3ªAva
Probas escritas	70%	70%	70%
Tarefas, cuestionarios, etc	10%	20%	10%
Exposicións	15%	10%	10%
Traballos	5%	-	10%

PRIMERA AVALIACIÓN:

1.-- Superación das probas escritas realizadas. (70% sobre 10 puntos)

En cada avaliación farase unha proba escrita como mínimo, ben por unidade didáctica ou ben por bloque de contidos. Cando se realice unha sola proba é necesario obter como mínimo un 5 para aprobar. Cando se realice máis dunha proba, a cualificación final será a media ponderada de cada unha delas en función da ponderación establecida para cada unidade didáctica nesta programación.

As probas escritas teóricas poderán constar de preguntas curtas, preguntas de verdadeiro ou falso, ou preguntas tipo test. A parte práctica consistirá na resolución de tarefas prácticas na aplicación correspondente, tal como se realizan nas tarefas habituais das clases.

2.- Realización de tarefas, cuestionarios, simulacións, dinámicas de grupos e casos prácticos (10% sobre 10 puntos). A profesora establecerá actividades de traballo diario, valorando a cantidade e calidade (limpeza, redacción correcta, sen faltas de ortografía, claridade e secuencias de operacións na resolución de exercicios, etc.) das mesmas e o cumprimento dos prazos de entrega.

O alumnado deberá entregar estas actividades (tanto os realizados na aula coma as enviadas para casa) a través de aula virtual empregada habitualmente (Moodle). A profesora elaborará unha táboa de observación ou no seu caso unha lista de cotexo, do seguimento dos exercicios, cuestionarios e casos prácticos propostos.

3- Exposicións orais/traballo. (15% sobre 10 puntos). Este % aumentase a do % das tarefas si no período a profesora decide non propoñelo.

Con cada exposición a profesora elaborará unha taboa de observación.

4. Traballos.(5% sobre 10 puntos). Este % aumentase a do % das tarefas si no período a profesora decide non propoñelo.

SEGUNDA AVALIACIÓN:

1.-- Superación das probas escritas realizadas. (70% sobre 10 puntos)

En cada avaliación farase unha proba escrita como mínimo, ben por unidade didáctica ou ben por bloque de contidos. Cando se realice unha sola proba é necesario obter como mínimo un 5 para aprobar. Cando se realice máis dunha proba, a cualificación final será a media ponderada de cada unha delas en función da ponderación establecida para cada unidade didáctica nesta programación.

As probas escritas teóricas poderán constar de preguntas curtas, preguntas de verdadeiro ou falso, ou preguntas tipo test. A parte práctica consistirá na resolución de tarefas prácticas na aplicación correspondente, tal como se realizan nas tarefas habituais das clases.

2.- Realización de tarefas, cuestionarios, simulacións, dinámicas de grupos e casos prácticos (20% sobre 10 puntos). A profesora establecerá actividades de traballo diario, valorando a cantidade e calidade (limpeza, redacción correcta, sen faltas de ortografía, claridade e secuencias de operacións na resolución de exercicios, etc.) das mesmas e o cumprimento dos prazos de entrega.

3- Exposicións orais/traballos. (10% sobre 10 puntos). Este % aumentase a do % da proba escrita si no período a profesora decide non propoñelo.

Con cada exposición a profesora elaborará unha taboa de observación.

TERCEIRA AVALIACIÓN:

1.-- Superación das probas escritas realizadas. (70% sobre 10 puntos)

En cada avaliación farase unha proba escrita como mínimo, ben por unidade didáctica ou ben por bloque de contidos. Cando se realice unha sola proba é necesario obter como mínimo un 5 para aprobar. Cando se realice máis dunha proba, a cualificación final será a media ponderada de cada unha delas en función da ponderación establecida para cada unidade didáctica nesta programación.

As probas escritas teóricas poderán constar de preguntas curtas, preguntas de verdadeiro ou falso, ou preguntas tipo test. A parte práctica consistirá na resolución de tarefas prácticas na aplicación correspondente, tal como se realizan nas tarefas habituais das clases.



2.- Realización de tarefas, cuestionarios, simulacións, dinámicas de grupos e casos prácticos (10% sobre 10 puntos). A profesora establecerá actividades de traballo diario, valorando a cantidade e calidade (limpeza, redacción correcta, sen faltas de ortografía, claridade e secuencias de operacións na resolución de exercicios, etc.) das mesmas e o cumprimento dos prazos de entrega.

O alumnado deberá entregar estas actividades (tanto os realizados na aula coma as enviadas para casa) a través de aula virtual empregada habitualmente (Moodle). A profesora elaborará unha táboa de observación ou no seu caso unha lista de cotexo, do seguimento dos exercicios, cuestionarios e casos prácticos propostos.

3- Exposicións orais/traballo. (10% sobre 10 puntos). Este % aumentase a do % das probas escritas si no período a profesora decide non propoñelo. Con cada exposición a profesora elaborará unha taboa de observación.

4. Traballos.(10% sobre 10 puntos). Este % aumentase a do % das tarefas si no período a profesora decide non propoñelo.

A NOTA FINAL DO MÓDULO SERÁ A MEDIA PONDERADA DA NOTA DE CADA UNIDADE DIDÁCTICA SEGUNDO O ESTABLECIDO NESTA PROGRAMACIÓN.

Será necesario acadar un mínimo de 5 puntos para superar o módulo.

OUTRAS CONSIDERACIÓNS:

- A conduta fraudulenta na realización dunha proba (substitución do exame por outro xa elaborado, copiar doutro exame, consulta de libros ou apuntes, consulta de aparellos electrónicos, etc.) darán lugar á retirada do exame. A materia obxecto da proba escrita acumularase á materia da seguinte proba para a súa avaliación.

- Cando un alumno falte a unha proba escrita deberá ser por causa xustificada, ben por enfermidade (debendo entregar o correspondente xustificante médico) ou ben por unha causa de forza maior (ingreso hospitalario, enfermidade, morte dun familiar ata o segundo grado, citación xudicial...), e só nestes casos se realizará unha proba escrita noutro día. A data será decidida pola docente. As faltas de asistencia a probas escritas sen que medie tal xustificación implicarán unha valoración da materia obxecto da mesma de 0 puntos.

- Nas probas escritas tipo test as respostas erróneas restarán a metade do seu valor e nas preguntas verdadeira/falsa as respostas erróneas restarán a metade do seu valor.

- Os traballos e tarefas serán propostos pola profesora, indicando contidos, forma de envío e data límite de entrega.

- Cando un alumno non presente os traballos ou tarefas dentro da data límite de entrega e formato solicitado invalidará a porcentaxe asignada a tales traballos.

Cando un alumno copie ou plaxie un traballo presentado, invalidará a porcentaxe asignada a tales traballos.

Cando un alumno non presente os traballos dentro da data límite invalidará a porcentaxe asignada a tales traballos.

O alumno que non expoña no prazo establecido perderá a nota asignada para tal fin. Salvo xustificación, nese caso se lle asignará para outro día.

Os traballos deberán ser orixinais e axustarse aos puntos do traballo. Citar sempre as fontes de bibliografía e obter unha valoración satisfactoria.

Nas presentacións orais/traballos exposicións o alumnado deberá ter en conta o xeito indicado no enunciado, contidos, forma, prazo de entrega.

Na unidade 3 a profesora valorará a necesidade de presentación do dossier de documentos elaborados polo alumno.



O alumno debe obter unha valoración positiva do dossier(valorarase o seu contido e a súa presentación).

O dossier deberá entregarse en forma e prazo establecido.

- É importante a actitude, o respecto, o esforzo, a constancia, a participación, a flexibilidade, a empatía, a asertividade, a responsabilidade, a tolerancia ,a puntualidade: cualidades que buscan as empresas na súa plantilla.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Cando algún alumno non alcanzara unha valoración suficiente en calquera das unidades avaliadas, estableceranse actividades específicas de recuperación:

- Realizar exames de recuperación nos que o alumno non supere o 5.
- Entregar as actividades pendentes, incompletas ou con erros significativos, nos que o alumnado non acade unha valoración positiva.
- Expoñer das presentacións pendentes.

Para evitar a perda de horas lectivas, se fora necesario estudarase a posibilidade de facer as recuperacións fora de horario escolar.

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

O alumnado que perda o dereito á avaliación continua co cal, por razóns de inasistencia reiterada, non sexa posible utilizar os instrumentos de avaliación previstos inicialmente para cada módulo profesional, terá dereito a realizar un exame final único, que incluíra todas as unidades didácticas. A profesora valorará a necesidade de entrega dos exercicios, actividades, e demais tarefas , debendo que entregarse en tempo e forma establecido, e cunha valoración positiva da profesora .

É necesario superar o 5 na proba escrita e unha valoración positiva nas tarefas entregadas(si se piden) para aprobar o módulo.

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

Cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual, o seguimento das programacións de cada módulo, no cal se reflectirá o grao de cumprimento con respecto á programación e a xustificación razoada no caso de desviacións. A programación será revisada ao inicio de cada curso académico á vista da experiencia do curso anterior e outras circunstancias. O referido seguimento e revisión constará nas correspondentes actas do departamento ou, de ser o caso, do equipo docente do ciclo.

O profesor levará no presente curso un control diario das actividades e dos tempos de cada una, para facer as co-rreccións pertinentes na programación didáctica do vindeiro curso, actividades, temporización, consecución de obxectivos, adecuación de probas, etc.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

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

Nesta sesión, o profesor ou a profesora que se encarguen da titoría darán a información dispoñible sobre as características xerais do grupo ou sobre as circunstancias especificamente académicas ou persoais, con incidencia educativa, de cantos alumnos e alumnas o compoñan.

Esta información poderá proceder, entre outras:

- a) Dos informes individualizados de avaliación da etapa anteriormente cursada, de ser o caso.
- b) Dos estudos académicos ou das ensinanzas de formación profesional inicial ou para o emprego previamente realizados.
- c) Do alumnado matriculado sen titulación académica de acceso.
- d) Dos informes ou ditames específicos do alumnado discapacitado ou con necesidades educativas especiais que poida haber no grupo.
- e) Da experiencia profesional previa.
- f) Da matrícula condicional do alumnado estranxeiro.
- g) Da observación do alumnado e as actividades realizadas nas primeiras semanas do curso.

O tratado na sesión de avaliación inicial e os acordos que adopte o equipo docente nela recolleranse nunha acta, da cal se entregará copia na xefatura de estudos. Esta avaliación inicial en ningún caso comportará cualificación para o alumnado.

Ao principio de curso pasarase un cuestionario específico sobre o presente módulo para coñecer entre outras cousas os coñecementos previos, os seus estudos e a súa experiencia laboral

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

- Realizar o remate de cada tema dunha autoevaluación polo alumnado do seu aprendizaxe a través de esquemas e test de coñecementos.
- Ubicación do alumno/a a carón de compañeiros/as que lle sirvan de axuda.
- Promover a participación do alumnado.
- Alternar actividades teóricas con traballo práctico de tipo individual o en grupo.
- Facilitarles material escrito para evitar que tomen apuntes, e poidan atender.
- Facilitarlle máis tempo para rematar as tarefas.
- Pedir que se revisen os traballos e os exames antes de entregalos
- Adaptar o formato da proba escrita, tipo, tamaño e interlineado.

Cando algún alumno non alcanzara unha valoración suficiente en calquera dos conceptos avaliados, estableceranse actividades específicas de reforzo, que se realizarán ó longo das unidades seguintes. Estas actividades poden en consistir, segundo a natureza dos conceptos, coñecementos e capacidades implicados en : exercicios, esquemas e cuestionarios axeitados o alumno.

9. Aspectos transversais**9.a) Programación da educación en valores**

- Educación moral e cívica. . Fomentar entre os alumnos actitudes de respecto hacia todas as persoas, calquera que sexa as súas opinións, crenzas, razas ou sexos; actitudes de tolerancia, pluralismo, respecto por un mesmo e rexeitamento de toda inxustiza, favorecendo a convivencia, o diálogo e a solidariedade.
- Educación para a paz. - Potenciar unhas relacións pacíficas entre os alumnos, cultivando as condutas asertivas.
- Educación para a igualdade de oportunidades entre os sexos. - Potenciar hábitos non discriminatorios, corrixindo prexuizos sexistas.
- Educación ambiental. - Potenciar un cambio de valores, actitudes e condutas que promovan o respecto, coidado e promoción do medio.
- Educación para a saúde. - Fomenta calquera actividade que estimule aos alumnos a crear hábitos e costumes sans.
- Educación do consumidor. - Que sexan consecuentes coas súas compras.
- Habilidades sociais, empatía , asertividade, etc

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As programadas polo departamento.

10. Outros apartados**10.1) MEDIDAS DE PREVENCIÓN**

Instrucións conxuntas do 5 de setembro de 2022 da Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidade e da Consellería de Sanidade ao respecto da recomendacións xerais para a xestión da Covid-19 no ámbito educativo no curso 2022-2023

1. Ventilación de espazos.
2. Hixiene de mans e hixiene respiratoria.
3. Uso de máscara cando é preciso.
4. Actuación ante síntomas compatibles e casos positivos de Covid-19

Este conxunto de recomendacións son obxecto de revisión continua en función da evolución do risco sanitario e das decisións que adopten as autoridades sanitarias autonómicas e estatais. Así, iranse actualizando cando sexa necesario, se os cambios na situación epidemiolóxica así o requiren.

10.2) Metodoloxía

O análise das capacidades terminais xa expostas, deduce que a aprendizaxe debe basearse no "saber facer" e que polo tanto, os contidos da programación do módulo deben articularse en torno aos procesos reais de traballo.

O proceso de ensinanza desenrollarase, fundamentalmente, en base a realización de una serie de actividades de aprendizaxe programadas, que intenten propiciar a iniciativa do alumnado e o autoaprendizaxe (cando elo sexa posible), desenrolando capacidades de comprensión e análise, de relación e de búsqueda e aplicación da información.

Moitas de estas actividades conectan a aula co mundo real, coas empresas, profesionais e organismos que conforman o entorno profesional e de traballo do técnico que se forma.

10.3) Recursos

Para a preparación do módulo e a súa impartición ao alumnado, contarase coa seguinte bibliografía e materiais:



- > Comunicación y atención al cliente . Editorial Mc Graw Hill. Libro obrigatorio do alumnado
- > Xornais.
- > Pizarra dixital
- > Ordenador con conexión a internet e aplicacións do paquete office
- > Plataformas dixitales, aula virtual.
- > Apuntes da profesora.