

**1. Identificación da programación**
**Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
36015159	Chan do Monte	Marín	2022/2023

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

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

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

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	MARTA LÓPEZ VARELA
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Na data de realización da presente programación, o alumnado matriculado no módulo de Comunicación empresarial e atención á clientela está composto por estudantes que cursan por primeiro ano o segundo curso de CMXAD. Non hai alumnos repetidores. Un dos estudantes ten un módulo suspenso do primeiro curso do ciclo.

**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	A EMPRESA E O SEU ENTORNO	COÑECER OS DISTINTOS TIPOS DE EMPRESA E A SUA ORGANIZACIÓN	15	10
2	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	COÑECER OS TIPOS DE COMUNICACIÓN DENTRO E FÓRA DA EMPRESA	17	11
3	POTENCIACIÓN DA IMAXE EMPRESARIAL	ESTUDO DO DEPARTAMENTO DE MARKETING	10	7
4	COMUNICACIÓN ORAL	DISTINTOS TIPOS DE COMUNICACIÓN E OS SEUS RESPECTIVOS MEDIOS	20	14
5	COMUNICACIÓN ESCRITA	MANEXO DE TODO TIPO DE DOCUMENTO ADMINISTRATIVO	25	17
6	TRATAMENTO DE CORRESPONDENCIA E PAQUETERÍA	COÑECEMENTO DAS DISTINTAS CANLES DE TRANSMISIÓN DE COMUNICACIÓN E MANEXO DE LIBROS DE ENTRADA E SAIDA DE CORRESPONDENCIA	10	7
7	ARQUIVO DA INFORMACIÓN EN DISTINTOS SOPORTES E CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	COÑECER DIFERENTES SISTEMAS E MEDIOS DE CLASIFICACIÓN DA INFORMACIÓN	15	10
8	RECOÑECEMENTO DAS NECESIDADES DOS CLIENTES E A SÚA SATISFACCIÓN	ESTUDO DA CLASIFICACIÓN DOS CLIENTES	10	7
9	ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEIXAS E RECLAMACIÓN	PRINCIPAIS FUNCIONS DO DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AO CLIENTE	15	10
10	APLICACIÓN DE PROCEDIMENTOS DE CALIDADE NA ATENCIÓN AO CLIENTE	FACTORES QUE INFLÚEN NAS PRESTACIÓN DE SERVIZO AO CLIENTE	10	7

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	A EMPRESA E O SEU ENTORNO	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Organización empresarial: organigramas.
Principios e tipos de organización empresarial.
Departamentos e áreas funcionais tipo.
Funcións do persoal na organización.
Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	17

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

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

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

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

**4.2.e) Contidos**

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

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

N.º	Título da UD	Duración
3	POTENCIACIÓN DA IMAXE EMPRESARIAL	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.	SI

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

Criterios de avaliación
CA7.1 Identificouse o concepto de márketing.
CA7.2 Recoñecéronse as funcións principais do márketing.
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.
CA7.7 Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.

**4.3.e) Contidos**

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

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

N.º	Título da UD	Duración
4	COMUNICACIÓN ORAL	20

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

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

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

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

**4.4.e) Contidos**

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



**Contidos**

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



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

N.º	Título da UD	Duración
5	COMUNICACIÓN ESCRITA	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	SI

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

**4.5.e) Contidos**

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



**Contidos**

Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.

Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.

Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	TRATAMENTO DE CORRESPONDENCIA E PAQUETERÍA	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.
CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.
CA4.3 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.
CA4.4 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.
CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

**4.6.e) Contidos**

Contidos
0Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

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

N.º	Título da UD	Duración
7	ARQUIVO DA INFORMACIÓN EN DISTINTOS SOPORTES E CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.
CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.
CA4.3 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.
CA4.4 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.
CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

**4.7.e) Contidos**

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

**4.8.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
8	RECOÑECEMENTO DAS NECESIDADES DOS CLIENTES E A SÚA SATISFACCIÓN	10

**4.8.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
CA5.2 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.
CA5.3 Recoñécéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.
CA5.4 Identificouse o comportamento da clientela.
CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
CA5.8 Tívose en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.
CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

**4.8.e) Contidos**

Contidos
Coñecemento da clientela e das súas motivacións.
Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.
Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.
Percepción da atención recibida por parte da clientela.
Satisfacción da clientela.
Procesos en contacto coa clientela externa.

**4.9.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
9	ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS	15

**4.9.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

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

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

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

**4.9.e) Contidos**

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



**Contidos**

Normativa en materia de consumo.

Marco legal estatal, autonómico e local.

**4.10.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
10	APLICACIÓNS DE PROCEDEMENTOS DE CALIDADE NA ATENCIÓN AO CLIENTE	10

**4.10.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA8.1 Identifícanse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
CA8.2 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA8.3 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.
CA8.9 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA8.10 Descríbense os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

**4.10.e) Contidos**

Contidos
Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.
Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.
Procedementos de control do servizo.
Avaliación e control do servizo.
Control do servizo posvenda.
Fidelización da clientela.



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

Co fin de garantir o dereito do alumnado a que o seu rendemento escolar sexa avaliado con plena obxectividade, no desenvolvemento das unidades didácticas desta programación recolléronse os criterios de avaliación que serán aplicados para evidenciar a adquisición das capacidades establecidas do currículo.

### MÍNIMOS EXIXIBLES

Os mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva son os que figuran no apartado 4c desta programación.

### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

Para superar positivamente o módulo profesional aplicaranse os seguintes criterios:

- Realizaranse probas obxectivas de coñecemento sobre cada unha das unidades didácticas con contido teórico, práctico ou teórico-práctico. Estas probas serán puntuadas entre 0 e 10 puntos.
- Valorarase a participación, realización de traballos e actividades.

Algunhas destas actividades (as que o profesor/a determine) son de entrega obrigada para aprobar o módulo.

### Notas trimestrais de avaliación.

A nota trimestral calcularase, en base a 2 conceptos, da seguinte maneira:

Probas escritas . A nota media das probas escritas realizadas no trimestre ponderará polo menos nun 80% da nota trimestral de avaliación. A estes efectos a nota media obtida nos exames realizados no trimestre multiplícase por 0,8.

A participación dará unha puntuación máxima de 2 puntos (20% do total da nota) e valorarase: a correcta realización de exercicios, a participación en clase e a realización de traballos e outras actividades que sexan propostas polo/a profesor/a tanto na clase como na aula virtual.

Se ningún trimestre non se propoñen actividades que puntúen como participación ou estas son escasas, o punto acumularase ás probas obxectivas.

Para aprobar a avaliación trimestral o/a alumno/a deberá ter unha nota global de 5 ou superior e ter aprobadas todas as probas obxectivas realizadas.

Se a nota global resultante é de 5 ou superior pero ten suspensa algunha proba obxectiva a nota trimestral será de 4 e terá que recuperar a unidade da que foi avaliado negativamente.

### Nota final.

- 1.-Para superar o módulo o alumnado deberá ter unha nota de 5 ou superior en todas as probas obxectivas realizadas.
- 2.-As probas obxectivas non superadas poderán ser recuperadas na proba obxectiva final. Nesta proba só é necesario recuperar as unidades non superadas durante o curso.
- 3.-A nota final será a media das notas trimestrais. Estas notas trimestrais estarán modificadas en función das notas obtidas nas partes recuperadas na proba obxectiva final.

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

- Ao alumnado que non supere algunha avaliación parcial, daránselle as orientacións e apoios necesarios co fin de que poida superala, tendo en conta para iso os contidos mínimos exigibles e os instrumentos de avaliación asociados.

As actividades de recuperación ao longo do curso levaranse a cabo da seguinte forma:

- Entrega de material de traballo específico na aula, para o alumnado que o precise e/ou instrucións pertinentes.
- Comentario e análise do material de recuperación entregado polo alumnado, e solución de dúbidas.
- Probas de recuperación, similares ás non superadas na avaliación no periodo de recuperación establecido polo centro.

Ditas probas puntuaranse ata 10 puntos, debendo obter por parte do alumnado un 5 como mínimo para considerarse superada. Do mesmo xeito, reflectirase a cualificación máis elevada obtida polo alumnado obxecto de realizar ditas probas de recuperación.

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

O alumnado que acumule faltas sen xustificación algunha, superiores ao 10% da duración do presente módulo, incurrindo na perda a avaliación continua, non se lles avaliará trimestralmente, procedendo a acreditar a consecución dos resultados superando unha proba extraordinaria previa á avaliación final do módulo, esta proba abranguerá os contidos do módulo referidos anteriormente, debendo obter unha puntuación igual ou superior a 5 sobre 10 puntos en dita proba.

A data, hora e lugar específico no que se celebrará tal proba darase a coñecer ao alumnado mediante anuncio a través de calquer tipo de medio físico ou telemático do propio Centro de Ensino.

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

O docente revisará mensualmente unha actualización do grado de cumprimento da programación na aplicación informática destinada para elo. Nestas revisións indícarase o número de sesións reais realizadas en cada unidade didáctica e as observacións pertinentes.

Así mesmo coa revisión dos traballos e probas escritas realizadas polos alumnos o docente analizará o grado de cumprimento respecto dos resultados de aprendizaxe fixados e axustará según foxe preciso medidas de reforzo, ampliación ou revisión adecuadas.

### **8. Medidas de atención á diversidade**

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

Durante a primeira semana de clase o docente realizará unha proba de tipo preguntas curtas sobre coñecementos asociados ao módulo para analizar a situación de partida do alumnado.

Esta proba determinará os coñecementos iniciais do alumnado sobre a materia a tratar para adaptar a metodoloxía ao grupo que mellor resultados poda acadar. Esta avaliación inicial en ningún caso levará consigo cualificación para o alumnado.

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

Alumnado con necesidades educativas especiais: deseñárase xunto co orientador do centro e o resto do equipo docente as medidas axeitadas ao caso, tales como:

- Atención personalizada na aula.
- Establecemento de tarefas extraordinarias con seguimento particular polo profesor.
- Medidas de adaptación curricular, cando sexan necesarias e segundo o establecido normativamente.

## 9. Aspectos transversais

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

No desenvolvemento do proceso de ensinanza-aprendizaxe están implícitos o traballo en equipo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes, a educación emocional e a educación para a convivencia. Tamén se traballarán aspectos tan fundamentais para incorporarse ao mundo laboral como: a puntualidade, a responsabilidade, o esforzo, a honradez, o orde e limpeza, o coidado do aspecto persoal, o desenvolvemento de habilidades sociais... Estes aspectos, así como o respecto aos compañeiros/as, profesores/as, ao espazo de traballo e material de aula e do centro, etc. promoveranse a través das diferentes actividades formuladas ao longo do módulo.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Dada a situación de pandemia do COVID19 quedan suspendidas as actividades complementarias para o presente curso.