

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36015159	Chan do Monte	Marín	2023/2024

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	2023/2024	7	123	147

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	CARLOS LUIS BAENA OZORES
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O Concello de Marín ocupa 36 km². Según os datos publicados polo INE a 1 de Xaneiro de 2022, o número de habitantes en Marín é de 24.034; dos cales eran 11.918 homes e 12.116 eran mulleres.

Repártense en 7 parroquias: Marín (Santa María do Porto), San Xulián (San Xulian de Marín de Arriba), Mogor (San Xurxo de Mogor), Seixo (Nosa Señora do Carme de Seixo), O Campo (Santa María do Campo), Santomé (Santo Tomé de Piñeiro) e Ardán (Santa María de Ardán).

Estadística do IRPF: Marín sitúase como o municipio nº32 cunha maior renda bruta media na comunidade de Galicia.

O centro urbano é un dos maiores da comunidade galega, e desde fai xa moito tempo o centro urbano de Marín avanza especialmente cara ao norte, unindo xa o seu núcleo urbano coa capital da provincia, Pontevedra, de cuxo centro urbano dista 7 km.

Economía: A pesca é a súa actividade económica principal. O seu porto pesqueiro é un dos máis importantes tanto a nivel rexional (o terceiro de Galicia en capturas, por detrás do porto de Vigo e do porto da Coruña como a nivel nacional).

Todo isto fai deste módulo profesional, un atractivo para todos aqueles que queiran estudalo.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións relacionadas coa comunicación na empresa, tales como as seguintes:

- Recepción de visitas e atención telefónica.
- Recepción, tramitación e xestión de documentación.
- Atención á clientela ou ás persoas usuarias.
- Elaboración, rexistro e arquivo de documentación.
- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas á situación de atención ou asesoramento á clientela.
- Realización das xestións pertinentes cos departamentos afectados para consultas, reclamacións e atención posvenda.
- Tramitación de reclamacións e denuncias.
- Aplicación de estándares da calidade na prestación do servizo.
- Aplicación de técnicas de márketing como medio de potenciación da imaxe da empresa.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse:

- En todos os ámbitos da empresa, tanto internos como externos, e en calquera tipo de empresas, independentemente do sector ao que pertencen.
- Nomeadamente, no apoio administrativo ás tarefas que desenvolven os departamentos de atención á clientela e de márketing, en empresas de calquera sector económico.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), d), e), f) e ñ) do ciclo formativo, e as competencias a), b), c), i), m), p), q) e r).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- Aplicación do protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais, en relación coa imaxe e a importancia da empresa.
- Uso de equipamentos de telefonía e informáticos adecuados ás normas básicas.
- Elaboración de cartas comerciais e outros documentos administrativos.
- Rexistro da documentación recibida e da emitida.
- Arquivo da documentación en soporte impreso e informático.
- Apoio administrativo aos departamentos de atención á clientela e de márketing.
- Atención e tramitación de consultas e reclamacións.
- Seguimento da clientela e control do servizo posvenda.

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	Selección de técnicas de comunicación empresarial		15	10
2	Transmisión de comunicación oral na empresa		21	15
3	Transmisión de comunicación escrita na empresa		36	25
4	Arquivo da información en soporte impreso e informático		15	10
5	Recoñecemento de necesidades da clientela		15	10
6	Atención de consultas, queixas e reclamacións		15	10
7	Potenciación da imaxe da empresa		15	10
8	Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela		15	10

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

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



Contidos

Departamentos e áreas funcionais tipo.

Funcións do persoal na organización.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Transmisión de comunicación oral na empresa	21

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 parta.
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

4.2.e) Contidos

Contidos
Principios básicos nas comunicacións orais.
0Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.
Comunicacións na recepción de visitas: 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.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Transmisión de comunicación escrita na empresa	36

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

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

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

Criterios de avaliación
CA3.1 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).

4.3.e) Contidos

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



Contidos

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

Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.

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

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Arquivo da información en soporte impreso e informático	15

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

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

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

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

4.4.e) Contidos

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

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Recoñecemento de necesidades da clientela	15

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

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

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

Criterios de avaliación
CA5.1 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.

4.5.e) Contidos

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

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Atención de consultas, queixas e reclamacións	15

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

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

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

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

4.6.e) Contidos

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



Contidos

Normativa en materia de consumo.

Marco legal estatal, autonómico e local.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Potenciación da imaxe da empresa	15

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

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

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

Criterios de avaliación
CA7.1 Identifícase o concepto de márketing.
CA7.2 Recoñécéronse 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 Identifícase a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.

4.7.e) Contidos

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

4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela	15

4.8.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

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

Criterios de avaliación
CA8.1 Identifícaronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
CA8.2 Descríbironse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA8.3 Descríbironse 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 Identifícaronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA8.10 Descríbironse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

4.8.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

- Os mínimos exigibles son os especificados no apartado 4. (Obxectivos especificados nas unidades didácticas).
-O proceso para acadar a avaliación positiva concrétase nos criterios de avaliación e mínimos esixidos reflexados nos apartados anteriores.
-O aprendizaxe dos alumnos é continuo, precisando a asistencia regular ás clases e a realización das probas escritas e traballos que se lle designen.

-Os alumnos serán avaliados por cada unha das unidades didácticas programadas coas seguintes probas a) e b); valoradas cada unha de 1 a 10 puntos; e a nota virá dada pola suma das súas cualificacións aplicándosele as súas respectivas porcentaxes:

Proba a) Resolución da proba escrita teórica - práctica individualizada sobre as unidades didácticas programadas (correspóndese co 80% da nota). Será imprescindible ter obtido una cualificación de 5 ou mais para facer a media coa proba b). Realizaranse ao menos 1 proba por avaliación.

Proba b) Realización da proba de traballos sobre as unidades didácticas programadas (correspóndese co 20% da nota).

Consistirá na realización de traballos propostos no tempo establecido e cunha calidade mínima esixida. Estes traballos valoraranse mediante unha lista de cotexo. Para avaliar estes traballos terase en conta:

1. Calidade dos traballos
2. Claridade nas exposicións
3. Interese e participación nas actividades

O profesor reservarase o dereito a anular un traballo, proba ou exame xa feito, global ou individualmente, se existen dúbidas sobre a posibilidade de copia, falsificación ou plaxio. Nestes casos o alumno terá que repetir a proba.

Será imprescindible ter obtido una cualificación de 5 ou máis para facer a media coa proba a).

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

AVALIACIÓN TRIMESTRAIS

-A cualificación que se reflectirá en cada avaliación virá dada pola media da suma das cualificación/s da/s proba/s escrita teórico-práctica e da realización de traballos, nas porcentaxes arriba indicadas.

-A cualificación será numérica, entre 1 e 10, e considerarase positiva cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

No caso de que o resultado sexa decimal, se redondeará por arriba o por abaixo, ao criterio do docente.

NOTA FINAL DO MÓDULO

-Para acadar unha avaliación positiva do Módulo será necesario ter aprobadas cada una das avaliacións cunha nota igual ou superior a 5.

Para o cálculo da nota final seguirase o seguinte procedemento:

Aplicarase a nota obtida en cada unha das unidades didácticas avaliadas os pesos-porcentaxes relacionados no punto 3 desta programación; para despois sumar cada unha delas e obter a nota final.

No caso de que o resultado sexa decimal, se redondeará por arriba o por abaixo, ao criterio do docente.

CONSIDERACIÓNS DE ADAPTACIÓN DAS PROGRAMACIÓNS EN CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS:

- A adaptación á metodoloxía de teleformación, online ou semipresencial, realizarase utilizando a Aula Virtual do centro, onde se publicarán de maneira secuencial materiais e actividades relativas ao currículo e a esta programación.
- Os recursos necesarios para o desenvolvemento do módulo de maneira semipresencial ou online serán: equipo informático con acceso a Internet, acceso a Aula Virtual e correspondencia por correo electrónico no caso de que sexa preciso; no suposto de falta de recursos por parte do alumnado, o equipo docente e o equipo do centro tomará as decisións oportunas para tratar de solventar o problema.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas**6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación**

No caso de que un alumno sexa cualificado cunha nota inferior a 5 nunha avaliación parcial, terá que realizar unha proba de recuperación coa mesma modalidade de proba empregada; sólo terá que recuperar a/as unidade/s didáctica/s que teña suspensa/s.

Os alumnos/as que non superen alguna/s avaliación/s teñen dereito a facer, na última semana do curso, unha proba extraordinaria de avaliación que evidencie a adquisición dos resultados de aprendizaxe do módulo. A proba será recuperada se o alumno/a alcanza un 5 de nota no exame ou superior.

Estes alumnos recibirán un informe de avaliación individualizado no que indicarse:

- As unidades didácticas ou partes que teñan que superar.
- Como deberán superalas: Probas obxetiva-práctica, actividades, traballos, etc.)
- E as horas de tutoría con profesor.

Independentemente desta proba contéplase a posibilidade de realizar outras probas de recuperación despois de cada avaliación.

O Profesor facilitara material para preparar a proba de recuperación.

Cando os resultados de algunha avaliación sexan negativos, se realizarán actividades de recuperacións, que consistirán en:

- Realización de traballos e exercicios sobre aqueles aspectos nos que se detectaran maiores deficiencias.
- Repetición de determinadas actividades, cando se observase que na súa realización o alumno/a non dedicou o suficiente tempo ou esforzo.
- Realización dunha proba TEÓRICA- PRÁCTICA sobre aqueles contidos nos que se observase que o nivel de coñecementos do alumno/a é insuficiente.

Ademáis deberá cumprir cos requisitos do apartado 5 "MÍNIMOS ESIXIBLES PARA ALCANZAR A AVALIAZACIÓN POSITIVA E OS CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN".

No caso de docencia non presencial, a proba será a través de test na aula virtual.

A proba do test será de 20 preguntas de contido teórico e práctico, a través da aula virtual do centro, para avaliar os distintos contidos de cada

trimestre. Esta proba deberá responderse nun tempo limitado.

Esta proba non é do tipo resposta múltiple, cada pregunta ten una e só una resposta válida posible. E deberá acadar un 5 sobre 10 puntos para superala.

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

A avaliación continua do alumnado require a súa asistencia regular ás clases. Quen teña un total de faltas de asistencia non xustificadas superior ó 10% do total do horario do módulo perderá o dereito a presentarse as probas parciais obxectivas e mesmo perderá as cualificacións parciais das unidades didácticas ás que se houberse presentado.

Este alumnado será avaliado, previo a avaliación final de módulos, mediante unha proba extraordinaria (proba de carácter obxectivo con contidos teórico-prácticos) sobre todos os contidos mínimos do módulo. Para estes alumnos a nota final formarase unicamente coa nota desta proba obxectiva final e deberán obter unha nota de 5 ou superior, sobre 10, para superar o módulo profesional.

O alumno con perda do dereito á avaliación continua, acudirá con todo os contidos á convocatoria extraordinaria.

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

O seguimento desta programación farase mensualmente comparando os obxectivos propostos neste documento cos acadados, valorando o grao de cumprimento do programado en relación ás actividades de ensino-aprendizaxe, a súa duración, os recursos necesarios, etc. e facendo propostas de mellora.

A avaliación da propia práctica docente farase a través de indicadores sobre a adecuación da metodoloxía empregada, os obxectivos específicos acadados en cada UD, o nivel de adquisición dos Resultados de Aprendizaxe logrados polo alumnado, as actividades realizadas, os materiais e os recursos empregados.

Ademais, cunha periodicidade mensual, farase unha reunión de departamento para o seguimento da programación de cada módulo e a xustificación das razóns polas que se produciron desviacións sobre o previsto.

Ó final do ano realizarase una valoración global da programación sobre a idoneidade da metodoloxía empregada así como dos materiais curriculares e didácticos.

Ó final do curso académico realizarase una enquisa anónima entre o alumnado para avaliar a práctica docente.

A programación será revisada ao inicio de cada curso académico á vista da experiencia do curso anterior e outras circunstancias.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Durante eo primer mes de clase:

-Observación de coñecementos, procedementos e destrezas do alumno.

-Confrontación das observacións coas realizadas por outros profesores e coa información do titor.

-Farase unha posta en común do equipo docente sobre as características xerais do grupo e as circunstancias particulares, con incidencia educativa, de determinado alumnos.

Estas observacións e percepcións, teran por obxecto coñecer as características, capacidades dos alumnos e a súa formación previa, de cara a tomar as medidas de reforzo necesarias e oportunas.

De ser preciso, realizarase unha sesión específica de valoración dos alumnos o final do primer mes escolar.

Coñecida a situación de partida do alumno/a e as dificultades atopadas, intentaremos establecer a tempo as medidas oportunas de reforzo educativo de tipo curricular e adaptación dos recursos e materiais.

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

O ensino será o máis personalizado posible tendo en conta as capacidades do alumnado, as súas motivacións e o seu ritmo de aprendizaxe. As actividades propostas serán variadas e irán incrementando a súa dificultade progresivamente, empregaranse materiais variados e diferentes tipos de metodoloxías; así mesmo adoptaranse medidas de adaptación curricular, cando sexan necesarias e segundo o establecido normativamente.

Haberá actividades de consolidación, reforzo, ampliación e repaso, segundo as necesidades do alumnado.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

A educación en valores adquire unha relevancia central na ensinanza dos módulos dos ciclos formativos de calquera familia profesional, dado que repercute positivamente na convivencia entre o alumnado nos centros educativos e, como futuros traballadores, nas empresas. Na páxina de Educonvives temos varios protocolos que nos poden servir de axuda á hora de abordar este aspecto.

Os temas transversais que trataremos de abordar en todas as unidades didácticas serán os seguintes:

- Educación para a igualdade de xénero: fomentando a igualdade de oportunidades e de xénero ten como finalidade promover a construción dun novo modelo formativo capaz de abranguer por igual o feminino e o masculino.
- Educación para a prevención do racismo e da discriminación: promovendo unha educación multicultural encamiñada a evitar a discriminación por razóns de raza, crenzas ou de calquera outra característica de diferenciación entre persoas. En ningún momento se permitirán comentarios despectivos ou racistas na aula.
- Educación ambiental: fomentando o respecto polo medio ambiente e insistir na reciclaxe e conservación.
- Educación para a convivencia: fomentarse a resolución pacífica dos conflitos, a través do diálogo e o respecto mutuo, procurarse atopar solucións de consenso.

- Educación como consumidor/a: fomentando entre o alumnado o consumo responsable e o coñecemento dos seus dereitos e deberes.
- Educación para a prevención de riscos laborais e a saúde: concienciando ao alumnado sobre a importancia de cumprir unha serie de normas básicas no tocante á prevención de riscos laborais e a necesidade de tomar medidas que minimicen os riscos para a vista, a columna, etc.
- Fomento da cultura e iniciativa emprendedora e do traballo en equipo.

Tendo en conta a referencia legal terase en conta o seguinte:

Con cada una das conmemoracións establecidas no calendario escolar, o profesor poderá programar puntualmente actividades, charlas, que en colaboración coas establecidas pola dirección do centro, contribuirán a lograr os obxetivos marcados.

Entre outras conmemoracións prestarase especial atención á o día do ensino, a celebración da constitución e o día das letras galegas.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Actividades Complementarias

O desenrolo do módulo haino que completar con outras actividades, que leven aos alumnos/as a estar ao día nos temas relacionados co mundo económico-financieiro do noso entorno. Para iso propoño entre outras:

Lectura periódica da prensa económica (xeral e especializada), facilitada polo profesor.

Seguimentos dos canais temáticos (radio e televisión) para fixarse nas noticias e anuncios, dedicados ao mundo da economía e das finanzas e asistencia a conferencias, charlas, etc. e outras que o departamento organice.

Actividades extraescolares

Dado que a asistencia non é obrigatoria se lles dará os alumnos a posibilidade de asistir a aquelas actividades organizadas a nivel departamento e que poideran ser do seu interese. Por exemplo:

- Visitas a empresa, feiras e exposicións de materiais e actividades relacionadas.
- Asistencia a conferencias, charlas, etc. e outras que o departamento organice.
- Realización de xestións nos organismos públicos.
- Recollida de información nas empresas e os organismos públicos.

10.Outros apartados

10.1) Metodoloxía da Ensinanza a Distancia

No caso de alguén do alumnado non poidera asistir a clase, durante un periodo considerable, e con causa xustificada; entón utilizarase a metodoloxía da ensinanza a distancia; para iso:

O módulo dispora dun curso aberto na aula virtual do centro. Este aula será á vía principal para a ensinanza telemática e vía de comunicación co alumnado.