

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
36011579	A Guía	Vigo	2024/2025

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CMCOM01	Actividades comerciais	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
MP1234	Servizos de atención comercial	2024/2025	5	87	104

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	LINA ARIAS FERREIRO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O IES A Guía, onde se vai desenvolver o módulo de Servizos de atención comercial, cumpre as condicións establecidas no Real decreto do Título (1688/2011 do 18 de novembro) e do Currículo (49/2016 do 7 de abril) en canto a espazos, instalacións, número de alumnos por grupo, etc.

O perfil profesional do título de técnico en Actividades Comerciais determínase pola súa competencia xeral, polas súas competencias profesionais, persoais e sociais, así como pola relación de cualificacións e, de ser o caso, unidades de competencia do Catálogo nacional de cualificacións profesionais incluídas no título.

A competencia xeral do título de técnico en Actividades Comerciais consiste en desenvolver actividades de distribución e comercialización de bens e/ou servizos, e en xestionar un pequeno establecemento comercial, aplicando as normas de calidade e seguridade establecidas e respectando a lexislación vixente.

As competencias profesionais, persoais e sociais deste título relacionadas co módulo "Servizos de atención comercial" son as seguintes:

- j) Executar os plans de atención á clientela, xestionando un sistema de información para manter o servizo de calidade que garanta o nivel de satisfacción da clientela e das persoas consumidoras e usuarias.
- m) Adaptarse ás novas situacións laborais orixinadas por cambios tecnolóxicos e organizativos nos procesos produtivos, actualizando os seus coñecementos, utilizando os recursos existentes para a aprendizaxe ao longo da vida e as tecnoloxías da información e da comunicación.
- n) Actuar con responsabilidade e autonomía no ámbito da súa competencia, organizando e desenvolvendo o traballo asignado, cooperando ou traballando en equipo con outros profesionais no ámbito de traballo.
- ñ) Resolver de xeito responsable as incidencias relativas á súa actividade, identificando as súas causas dentro do ámbito da súa competencia e autonomía.
- o) Comunicarse eficazmente, respectando a autonomía e a competencia das persoas que interveñen no ámbito do seu traballo.
- q) Aplicar procedementos de calidade e de accesibilidade e deseño universais nas actividades profesionais incluídas nos procesos de produción ou prestación de servizos.

**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 atención ao cliente nas empresas.	Desenvolver actividades de atención ou información á clientela, procurando transmitir a imaxe máis adecuada da empresa ou organización.	15	15
2	A comunicación na atención ao cliente.	Utilizar técnicas de comunicación en situacións de atención á clientela ou ás persoas consumidoras e usuarias, proporcionando a información solicitada.	25	25
3	Organización e arquivo da documentación.	Organizar a información relativa á relación coa clientela, aplicando técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento.	20	20
4	O consumidor e os seus dereitos : normativa aplicable.	Identificar os organismos e as institucións de protección e defensa das persoas consumidoras e usuarias, analizando as competencias de cada un.	10	10
5	Detección, atención e tramitación de queixas e reclamacións.	Realizar trámites de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as, aplicando técnicas de comunicación e negociación para a súa resolución.	18	15
6	Control da calidade e mellora do servizo.	Colaborar na execución do plan de calidade e mellora do servizo de atención á clientela, aplicando técnicas de avaliación e control da eficacia do servizo.	16	15

**4. Por cada unidade didáctica**
**4.1.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
1	A atención ao cliente nas empresas.	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Desenvolve actividades de atención ou información á clientela, procurando transmitir a imaxe máis adecuada da empresa ou organización	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 as funcións do departamento de atención á clientela de distintos tipos de empresas e organizacións
CA1.2 Identifícaronse os tipos de organización do departamento de atención á clientela, segundo as características da empresa ou organización

**Criterios de avaliación**

CA1.3 Definíronse as relacións do departamento de atención á clientela co de márketing, o de vendas e outros departamentos da empresa

CA1.4 Confeccionáronse organigramas de empresas comerciais, tendo en conta o seu tamaño, a estrutura e a actividade

CA1.5 Diferenciáronse as áreas de actividade e accións do servizo de atención á clientela, tendo en conta a lexislación

CA1.6 Identificáronse as funcións dos "contact centers" e os servizos que prestan ás empresas ou organizacións en xeral, e ao comercio en particular

**4.1.e) Contidos**
**Contidos**

Atención á clientela nas empresas e organizacións.

Xestión das relacións coa clientela.

Identidade corporativa e imaxe de marca.

Servizos de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias.

Departamento de atención á clientela nas empresas e organizacións.

Relacións con outros departamentos da empresa ou organización.

Estruturas organizativas: organigramas.

Tipos de organigramas.

"Contact centers": definición, funcións que desenvolven na relación coa clientela, tipoloxía, e servizos que prestan ás empresas en xeral e ao comercio en particular.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	A comunicación na atención ao cliente.	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Utiliza técnicas de comunicación en situacións de atención á clientela ou ás persoas consumidoras e usuarias, proporcionando a información solicitada	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 Describiuse o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir nel
CA2.2 Identificáronse as canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións
CA2.3 Describíronse as fases do proceso de información á clientela e as técnicas utilizadas en cada canle de comunicación
CA2.4 Solicitouse a información requirida pola clientela ao departamento ou organismo competente, a través de diversas canles de comunicación
CA2.5 Facilitóuselle información a unha clientela suposta, utilizando a escoita activa e prestando especial atención á comunicación non verbal
CA2.6 Mantivéronse conversas telefónicas para informar unha clientela suposta, utilizando actitudes, normas de protocolo e técnicas axeitadas
CA2.7 Redactáronse escritos de resposta a solicitudes de información en situacións de atención á clientela, aplicando as técnicas axeitadas
CA2.8 Utilizouse o correo electrónico e a mensaxaría instantánea para contestar ás consultas da clientela, respectando as normas de protocolo e adoptando unha actitude axeitada

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Comunicación na empresa. Información e comunicación.
Comunicación en tempo real (chat e videoconferencia) e comunicación diferida (foros).
Proceso de comunicación.
Tipos de comunicación.
Técnicas de comunicación en situacións de información á clientela.

Contidos
Empatía e asertividade.
Comunicación oral, telefónica e non verbal.
Comunicación escrita. Tipos de cartas comerciais. Comunicacions formais (instancia, recurso, certificado, declaración e oficio). Informes. Outros documentos escritos.
Comunicación escrita a través da rede (internet e intranet).
Correo electrónico e mensaxaría instantánea.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Organización e arquivo da documentación.	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza a información relativa á relación coa clientela, aplicando técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento	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 Descríbense as técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento da información
CA3.2 Descríbense as técnicas máis habituais de catalogación e arquivamento de documentación, analizando as súas vantaxes e os seus inconvenientes
CA3.3 Clasifícanse os tipos de documentación en materia de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias
CA3.4 Elaboráronse, actualizáronse e consultáronse bases de datos coa información relativa á clientela
CA3.5 Manexáronse ferramentas de xestión das relacións coa clientela (CRM), de acordo coas especificacións recibidas
CA3.6 Rexistrouse a información relativa ás consultas ou solicitudes da clientela na ferramenta de xestión das relacións con ela

**Criterios de avaliación**

CA3.7 Aplicáronse métodos para garantir a integridade da información e a protección de datos, de acordo coa normativa

**4.3.e) Contidos**
**Contidos**

Técnicas de organización e arquivamento de documentación. Sistemas de clasificación, catalogación e arquivamento de documentos.

Normativa legal en materia de protección de datos.

Tipos de arquivos.

Organización de documentos de atención á clientela.

Ficheiros de clientela.

Bases de datos.

Bases de datos documentais.

Ferramentas de xestión das relacións coa clientela (CRM).

Manexo de bases de datos da clientela.

Transmisión de información na empresa. Elaboración de informes.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	O consumidor e os seus dereitos : normativa aplicable.	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Identifica os organismos e as institucións de protección e defensa das persoas consumidoras e usuarias, analizando as competencias de cada un	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 Definiuse o concepto de consumidor/ora e usuario/a, e diferenciouse entre consumidor/ora final e industrial
CA4.2 Identificouse a normativa estatal, autonómica e local que regula os dereitos de consumidores/as e usuarios/as
CA4.3 Identificáronse as institucións e os organismos públicos e privados de protección de consumidores/as e usuarios/as, e describíronse as súas competencias
CA4.4 Interpretouse a normativa aplicable á xestión de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as e usuarios/as en materia de consumo
CA4.5 Descríronse as fontes de información que facilitan información fiable en materia de consumo

**4.4.e) Contidos**

Contidos
<p>Concepto de consumidor/ora e usuario/a.</p> <p>Consumidores/as e usuarios/as finais e industriais.</p> <p>Dereitos e defensa das persoas consumidoras: normativa legal.</p> <p>Institucións públicas e privadas de protección ao/á consumidor/ora: tipoloxía e competencias.</p>

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Detección, atención e tramitación de queixas e reclamacións.	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Realiza trámites de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as, aplicando técnicas de comunicación e negociación para a súa resolución	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 Identifícaronse os tipos de consultas, queixas, reclamacións e denuncias máis habituais en materia de consumo
CA5.2 Describiuse o procedemento que hai que seguir, así como as fases, a forma e os prazos do proceso de tramitación das reclamacións da clientela
CA5.3 Informouse a clientela acerca dos seus dereitos e os posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa
CA5.4 Formalizouse a documentación necesaria para cursar a reclamación cara ao departamento ou organismo competente
CA5.5 Aplicáronse técnicas de comunicación na atención das queixas e reclamacións, utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade
CA5.6 Utilizáronse técnicas de negociación e actitudes que faciliten o acordo para resolver as reclamacións da clientela
CA5.7 Identifícaronse e cubríronse os documentos relativos á tramitación das queixas, reclamacións e denuncias
CA5.8 Informouse a persoa reclamante acerca da situación e do resultado da queixa ou reclamación, de xeito oral e/ou escrito, e/ou por medios electrónicos

**4.5.e) Contidos**

Contidos
Tipos de consultas, queixas, reclamacións e denuncias máis habituais en materia de consumo.
Técnicas de negociación nas reclamacións.
Normativa en materia de consumo aplicable á xestión de reclamacións e denuncias.
Fases do proceso de tramitación de reclamacións e denuncias.
Procedemento de recollida e proceso de tramitación das reclamacións.
Reclamacións ante a Administración.
Técnicas de comunicación en situacións de queixas e reclamacións.
Tratamento á clientela ante as queixas e reclamacións: escoita activa, empatía e asertividade.

Contidos
Negociación na resolución de queixas e reclamacións.
Plan de negociación: fases (preparación e estratexia, desenvolvemento e acordo).

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

N.º	Título da UD	Duración
6	Control da calidade e mellora do servizo.	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Colabora na execución do plan de calidade e mellora do servizo de atención á clientela, aplicando técnicas de avaliación e control da eficacia do servizo	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 Identifícanse os métodos aplicables para avaliar a eficacia do servizo de atención ou información á clientela
CA6.2 Realízouse o seguimento do proceso de tramitación das queixas e reclamacións, e avaliáronse a forma e os prazos de resolución
CA6.3 Identifícanse as principais incidencias e demoras no servizo de atención á clientela e na resolución de queixas e reclamacións
CA6.4 Descríbense as principais medidas aplicables para solucionar as anomalías detectadas e mellorar a calidade do servizo
CA6.5 Aplicáronse técnicas para medir o nivel de satisfacción da clientela e a eficacia do servizo prestado
CA6.6 Redactáronse informes cos resultados e as conclusións da avaliación da calidade, utilizando ferramentas informáticas
CA6.7 Aplicáronse as accións establecidas no plan de mellora da calidade do servizo, utilizando aplicacións informáticas
CA6.8 Desenvolvéronse as accións establecidas no plan de fidelización da clientela, utilizando a información dispoñible na ferramenta de xestión das relacións coa clientela (CRM)

#### 4.6.e) Contidos

Contidos
Incidencias, anomalías e demoras no proceso de atención ou información á clientela e na resolución de queixas e reclamacións.
Tratamento das anomalías.
Procedementos de avaliación e control do servizo de atención á clientela.
Normativa aplicable na atención á clientela.
Estratexias, técnicas e programas de fidelización da clientela.

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

- CA1.1. Identifícaronse as funcións do departamento de atención á clientela de distintos tipos de empresas e organizacións.
- CA1.2. Identifícaronse os tipos de organización do departamento de atención á clientela, segundo as características da empresa ou organización.
- CA1.3. Defíníronse as relacións do departamento de atención á clientela co de márketing, co de vendas e con outros departamentos da empresa.
- CA1.4. Confeccionáronse organigramas de empresas comerciais, tendo en conta o seu tamaño, a estrutura e a actividade.
- CA1.5. Diferenciáronse as áreas de actividade e accións do servizo de atención á clientela, tendo en conta a lexislación.
- CA1.6. Identifícaronse as funcións dos contact centers e os servizos que prestan ás empresas ou organizacións en xeral, e ao comercio en particular.
- CA2.1. Describiuse o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir nel.
- CA2.2. Identifícaronse as canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións.
- CA2.3. Describíronse as fases do proceso de información á clientela e as técnicas utilizadas en cada canle de comunicación.
- CA2.4. Solicitouse a información requirida pola clientela ao departamento ou organismo competente, a través de diversas canles de comunicación.
- CA2.5. Facilitóuselle información a unha clientela suposta, utilizando a escoita activa e prestando especial atención á comunicación non verbal.
- CA2.6. Mantivéronse conversas telefónicas para informar unha clientela suposta, utilizando actitudes, normas de protocolo e técnicas axeitadas.
- CA2.7. Redactáronse escritos de resposta a solicitudes de información en situacións de atención á clientela, aplicando as técnicas axeitadas.
- CA2.8. Utilizouse o correo electrónico e a mensaxaría instantánea para contestar as consultas da clientela, respectando as normas de protocolo e adoptando unha actitude axeitada.
- CA3.1. Describíronse as técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento da información.
- CA3.2. Describíronse as técnicas máis habituais de catalogación e arquivamento de documentación, analizando as súas vantaxes e os seus inconvenientes.
- CA3.3. Clasificáronse os tipos de documentación en materia de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias.

- CA3.4. Elaboráronse, actualizáronse e consultáronse bases de datos coa información relativa á clientela.
- CA3.5. Manexáronse ferramentas de xestión das relacións coa clientela (CRM), de acordo coas especificacións recibidas.
- CA3.6. Rexistrouse a información relativa ás consultas ou solicitudes da clientela na ferramenta de xestión das relacións con ela.
- CA3.7. Aplicáronse métodos para garantir a integridade da información e a protección de datos, de acordo coa normativa.
- CA4.1. Definiuse o concepto de consumidor/a e usuario/a e diferenciouse entre consumidor/a final e industrial.
- CA4.2. Identificouse a normativa estatal, autonómica e local que regula os dereitos de consumidores/as e usuarios/as.
- CA4.3. Identificáronse as institucións e os organismos públicos e privados de protección de consumidores/as e usuarios/as, e describíronse as súas competencias.
- CA4.4. Interpretouse a normativa aplicable á xestión de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as e usuarios/as en materia de consumo.
- CA4.5. Describíronse as fontes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.
- CA5.1. Identificáronse os tipos de consultas, queixas, reclamacións e denuncias máis habituais en materia de consumo.
- CA5.2. Describiuse o procedemento que hai que seguir, así como as fases, a forma e os prazos do proceso de tramitación das reclamacións da clientela.
- CA5.3. Informouse a clientela acerca dos seus dereitos e dos posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa.
- CA5.4. Formalizouse a documentación necesaria para cursar a reclamación cara ao departamento ou organismo competente.
- CA5.5. Aplicáronse técnicas de comunicación na atención das queixas e reclamacións, utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade.
- CA5.6. Utilizáronse técnicas de negociación e actitudes que faciliten o acordo para resolver as reclamacións da clientela.
- CA5.7. Identificáronse e cubríronse os documentos relativos á tramitación das queixas, reclamacións e denuncias.
- CA5.8. Informouse a persoa reclamante acerca da situación e do resultado da queixa ou reclamación, de xeito oral e/ou escrito, e/ou por medios electrónicos.
- CA6.1. Identificáronse os métodos aplicables para avaliar a eficacia do servizo de atención ou información á clientela.
- CA6.2. Realizouse o seguimento do proceso de tramitación das queixas e reclamacións, e avaliáronse a forma e os prazos de resolución.
- CA6.3. Identificáronse as principais incidencias e demoras no servizo de atención á clientela e na resolución de queixas e reclamacións.
- CA6.4. Describíronse as principais medidas aplicables para solucionar as anomalías detectadas e mellorar a calidade do servizo.
- CA6.5. Aplicáronse técnicas para medir o nivel de satisfacción da clientela e a eficacia do servizo prestado.
- CA6.6. Redactáronse informes cos resultados e as conclusións da avaliación da calidade, utilizando ferramentas informáticas.
- CA6.7. Aplicáronse as accións establecidas no plan de mellora da calidade do servizo, utilizando aplicacións informáticas.
- CA6.8. Desenvolvéronse as accións establecidas no plan de fidelización da clientela, utilizando a información dispoñible na ferramenta de xestión das relacións coa clientela (CRM).

#### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

Todos os Criterios de Avaliación establécense como mínimos tendo que acadarse o 50% da cualificación de cada un para ter unha avaliación positiva. O cálculo do 50% establecerase no nivel mínimo de logro que corresponda ao instrumento de avaliación empregado.

Para a avaliación do alumnado vanse empregar as seguintes técnicas e instrumentos, en xeral:

- Observación directa na aula: atención, interese, motivación, realización das tarefas asignadas no tempo de clase.

1.- Probas de coñecementos:

- Poden consistir en exames escritos con preguntas curtas e/ou a desenvolver, e/ou supostos prácticos.

- Conterán instrucións de realización con indicación dos tempos máximos para realízalas e a cualificación máxima por pregunta ou apartados.

- Este tipo de probas serán combinadas. Ou sexa, se avaliarán varios criterios de cualificación nelas. A cualificación consistirá en corrixir a proba globalmente e repartir a cualificación entre os CA avaliados en función do peso establecido en axustar a avaliación.

- En cada período de avaliación parcial, decembro e marzo, este tipo de probas terán un peso do 80% da cualificación obtida. As cualificacións de probas de coñecemento superiores a 4 puntos poderán facer media co resto de procedemento de avaliación para o cálculo da nota de cada avaliación.

2.- Probas de produto e/ou desempeño:

- Pode consistir na realización de exercicios na aula e/ou traballos de investigación a desenvolver sobre temas concretos propostos pola profesora e defensa na clase dos mesmos, que poderán ser en grupo ou de forma individual.

- Conterán indicacións/instrucións precisas sobre como presentalas, os formatos de presentación, o xeito de presentación, se o traballo debe ser defendido na clase, os prazos de presentación. Un produto non presentado inxustificadamente, implicará realizalo no período de actividades de recuperación correspondentes.

- Cualificaranse con táboas de indicadores da seguinte form: completo/excelente 100% ; case completo/ben 75% ; aceptable/regular 50% e insuficiente de 0 a un 40% .

- En cada período de avaliación este tipo de probas terá un peso do 80% da cualificación obtida. As cualificacións de produtos ou desempeños superiores a 4 puntos poderán facer media co resto de procedementos da avaliación par o cálculo da nota de cada avaliación.

- Este tipo de probas serán combinadas. Ou sexa, avaliaranse varios criterios de cualificación nelas. A cualificación consistirá en corrixir a proba globalmente e repartir a cualificación entre os CA avaliados en función do peso establecido en axustar a avaliación.

- En todo caso, será necesario obter un mínimo de 5 en cada avaliación para poder superar o módulo.

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

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

- 1.- En cada proba correspondente ás avaliacións, realizarase unha recuperación destinada a que aqueles alumnos e alumnas que non superasen a materia, teñan unha segunda oportunidade para superala.
- 2.- As probas de cualificación inferiores a 4 puntos deberán ser superadas nos períodos correspondentes para as actividades de recuperación que se establezan.
- 3.- Se a nota da primeira ou segunda avaliación é inferior a 5 puntos deberán ser recuperadas unicamente as probas de coñecemento ou de produtos e/ou desempeños que, individualmente, obtiveron unha cualificación inferior a 5 puntos..
- 4.- Con independencia do sinalado o profesor ou profesora poderá recomendar a realización de exercicios e actividades aos alumnos ou alumnas con dificultades de aprendizaxe da materia, para que eles poidan confeccionalos de forma autónoma.
- 5.- Igualmente poderán establecerse polo profesor ou profesora actividades de reforzo a realizar polos alumnos e alumnas con dificultades para conseguir os obxectivos do módulo.

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

- 1.- De acordo co artigo 2.3 da orde do 30 de xullo de 2007 e art. 25.3 da Orde de 12.07.11 o alumnado que acumule un número de faltas de asistencia superior ao 10% das sesións de clase sen xustificar, ou un 15% xustificadas como máximo, perderá o dereito a avaliación continua.
  - 2.- Elaborarase unha proba combinada que permita cualificar os CA do módulo formativo. Conterá instrucións de realización con indicacións dos tempos máximos para realizalas e a cualificación máxima por preguntas ou apartados. Consistirá nunha proba de coñecementos por escrito con dúas partes: preguntas de tipo teórico e casos ou exercicios prácticos.
  - 3.- O alumnado non terá que examinarse das partes superadas antes da perda da avaliación continua. Ou sexa, estarán exentos de contestar aquelas partes da proba que conteña casos prácticos e preguntas teóricas relacionados con esas partes superadas. Esta exención lle será comunicada de forma individual ás persoas alumnas.
  - 4.- A parte da proba das preguntas teóricas terán un número suficiente para poder avaliar os CAs do módulo. Esta parte será puntuada de 0 a 10 puntos e terán un peso do 60%.
  - 5.- A parte práctica da proba consistirá no desenvolvemento de cinco casos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación. Esta segunda parte da proba será puntuada de cero a dez puntos, tendo un peso do 40% da cualificación total da proba.
- Para a súa superación o alumnado deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

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

- 1.- A Programación, como guía que se vai seguir no proceso de ensino aprendizaxe no período dun curso académico e como garantía para o alumnado, debe ser cumprida integramente.
- 2.- Neste sentido cómpre que o profesorado estableza un procedemento de seguimento da programación que ten que basearse na revisión mensual de si os contidos e as tarefas propostas se están cumprindo segundo a previsión establecida.
- 3.- A avaliación da práctica docente realizarase unha reflexión sobre as competencias de programación. actividades de aula, avaliación e formación tendo en conta os indicadores de cada competencia.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

A avaliación inicial ten como obxectivo identificar os coñecementos, destrezas e competencias previas coas que conta o alumnado antes de comezar a traballar os contidos do módulo. Consideraranse os estudos previos, a experiencia profesional e as vivencias en relación aos contidos de cada unidade.

Procedementos para a realización da avaliación inicial:

- Ao comezo do curso, no momento de cubrir as fichas persoais dos alumnos, realizarase unha valoración de cada un deles, a partir dos datos académicos e de experiencia profesional, que facilite ao profesor ou profesora.
- A tal fin, ao inicio de curso, o profesor coordinarse co titor do curso anterior e con outros profesores que traballen co grupo para recoller información sobre os coñecementos previos do alumnado.
- Valorará a información dos informes individualizados de avaliación da etapa anteriormente cursada e consultará co departamento de Orientación en caso de detectar alumnos con necesidades educativas especiais ou que requiran apoio educativo específico
- En cada Unidade Didáctica realizarase un suposto práctico ou un cuestionario inicial que indique o nivel de coñecementos do alumnado a respecto da materia a impartir, téndoo en conta para adecuar os medios didácticos a utilizar.

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

Cómpre que calquera alumno poida acadar os resultados de aprendizaxe do módulo, adoptando medidas de reforzo e apoio, pero sen que estas afecten de forma significativa á consecución dos resultados de aprendizaxe previstos para cada un dos módulos profesionais, tal e como establece o decreto 114/2010.

A diversidade preséntase no ámbito da formación en múltiples formas e vén expresada por unha serie de circunstancias, tales como: coñecementos previos e experiencias persoais e laborais, motivacións e expectativas ante o aprendizaxe, interese persoais, profesionais e vocacionais, capacidades xerais ou diferenciadas, ritmos de traballo e de aprendizaxe, situacións persoais e familiares, habilidades e destrezas desenvolvidas, orixe nacional ou étnico diferenciador, contorna socioeconómica do lugar de residencia, discapacidades físicas, psíquicas e/ou sensoriais ou sobredotación intelectual, entre outras.

Debemos contemplar a diversidade como fonte de oportunidades e de riqueza, centrándonos en adecuar os diversos aspectos metodolóxicos ás singularidades do noso alumnado.

Será preciso realizar unha avaliación inicial, coa amplitude que se considere necesaria, coa colaboración do departamento de orientación, para detectar ao alumnado con necesidades educativas especiais e as súas demandas específicas

Tomando en consideración o establecido pola LOE e polo Decreto 114/2010 respecto á atención á diversidade, cómpre facer unha breve referencia á serie de medidas que teríamos en conta na atención a este tipo de alumnado:

Medidas de acceso ao currículo para alumnos con deficiencias sensoriais ou físicas: entrega do material cun tamaño de fonte máis grande ou en soporte informático; permitirlles realizar exercicios, supostos e exames co emprego do ordenador e ferramentas informáticas.

Agrupamentos: á hora de traballar en equipo, estes serán formados por alumnos con diversidade de competencias e motivacións, coa fin de que os alumnos se axuden entre si

Adaptacións curriculares non significativas para aqueles alumnos con necesidades educativas especiais, co asesoramento do departamento de orientación e sen que afecten aos elementos preceptivos do currículo.

Actividades de ampliación e de investigación para aqueles alumnos que presenten un rendemento académico moi superior o resto do grupo: emprego das TICs e fomento da busca autónoma de información para resolver supostos e analizar a realidade sociolaboral.

Medidas de reforzo educativo, tales como actividades graduadas segundo diferentes niveis, garantindo sempre a adquisición dos contidos mínimos; modificación da localización do alumno en clase; repetición individualizada dalgúñas explicacións ou potenciación da participación do alumno e a consecución de pequenos logros como elementos de motivación.

## 9. Aspectos transversais

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

A LOE contempla na súa relación de principios da educación, a transmisión daqueles valores que favorecen a liberdade persoal, a responsabilidade, a cidadanía democrática, a solidariedade, a tolerancia, a igualdade, o respecto e a xustiza, que constitúen a base da vida en común.

Con esta referencia legal, debemos programar unha serie de temas e contidos a traballar de forma transversal a medida que imos abordando as distintas unidades didácticas do módulo. Deste xeito, procuraremos destacar uns determinados valores de forma simultánea a transmisión de coñecementos.

Con cada unha das conmemoracións establecidas no Calendario Escolar, o profesor ou profesora, poderá programar puntualmente actividades, temas ou charlas que, en colaboración coas establecidas pola Dirección do Instituto, contribúan a lograr os obxectivos marcados en relación coas mesmas.

Algúns destes valores que deben ser transmitidos de forma transversal:

- Educación ambiental.
- Educación na Prevención de Accidentes.
- Educación para a Saúde.
- Igualdade de oportunidades; importancia de respectar ao outro con independencia da súa orixe, sexo, raza, orientación sexual, ideoloxía, relixión, etc.



### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Está prevista unha visita ás instalacións do almacén de Gadisa (Polígono Industrial Piadela- Betanzos) na que os alumnos poderán ver de preto o funcionamento da máis grande central de distribución de produtos alimentarios de Galiza.

Ao longo do curso poderemos ter a oportunidade de visitar algunha feira CONXEMAR - VIGO, o día 2 de outubro de 2019.

Charlas no centro en colaboración con empresas do sector, entre outras FINTECH ADICAE

## 10.Outros apartados

### 10.1) Escenario combinado presencial e semipresencial

1.- Este módulo contará cunha aula virtual na plataforma Moodle do IES A GUÍA, na categoría de SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL. O alumnado, unha vez que teña un usuario na plataforma, poderá autoinscribirse mediante unha chave de autoinscripción que lle será dada nas presentacións ou nos primeiros días do curso.

2.- O curso deste módulo na aula virtual está organizado por Unidades formativas que se irán abrindo conforme se vaia avanzando nos contidos do módulo e contará con ligazóns, ficheiros e tarefas para cada unidade formativa.

3.- A opción de semipresencialidade queda organizada unha xornada por semana, afectando unha sesión semanal a este módulo formativo. Farase seguimento das tarefas e actividades e actividades programadas nas unidades didácticas a través do foro de dúbidas e mediante mensaxería instantánea que se vai organizar para este módulo.

4.- Nas primeiras semanas de clase presencial se incidirá no uso da aula virtual, nas pautas a seguir nas titorías a distancia, no uso dos sistemas de videoconferencia e na resolución de problemas técnicos que poida ter o alumnado.

5.- Se organiza un grupo de contactos do alumnado do módulo que constará de teléfono móbil e correo electrónico como mínimo. Comprobarase que os datos aportados polo alumnado na matrícula a través do XADE están actualizados.

6.- A incorporación do alumnado aos grupos de mensaxería, farase mediante envío de ligazóns dos grupos aos contactos da matrícula ou proporcionado polo propio alumnado para que se anclúan eles de forma voluntaria.

**10.2) ESCENARIO A DISTANCIA**

Se as circunstancias sanitarias obligasen a pasar a un sistema completamente a DISTANCIA, seguiranse as directrices de SEMIPRESENCIAL do apartado anterior, engadindo as seguintes:

- 1.- A metade do horario do módulo, por exceso programarase polo sistema de videoconferencia preferentemente polas plataformas proporcionadas pola consellería de educación.
- 2.- O resto do horario organizarase con tarefas, traballos e actividades propostas ao alumnado pola profesora. Estas actividades poderán ser seguidas e entregadas por outros sistemas diferentes á videoconferencia.