

Centro educativo: CEBEM (Vigo)	Código: 36013795	Ano académico: 2019/2020
Código familia profesional: ADG	Código do ciclo formativo: CSADG01	CFGS Réxime xeral ordinario

ADAPTACIÓN DA PROGRAMACIÓN DIDACTICA

Comunicación e atención á clientela

CFGS Administración e finanzas

MP0651 MPMP06_51 MPMP06_51	Comunicación e atención á clientela Comunicación e arquivo Atención á clientela	Administración e finanzas (1º) 126 Sesións anuais 66 Sesións anuais
---	--	--

Profesorado asignado ao módulo: **SUSANA MARTA RODRÍGUEZ DOMÍNGUEZ**

ÍNDICE

1. ESTÁNDARES DE APRENDIZAXE E COMPETENCIAS IMPRESCINDIBLESpáx. 3
2. AVALIACIÓN E CUALIFICACIÓNpáx. 5
3. METODOLOXÍA E ACTIVIDADES DO 3º TRIMESTRE
(recuperación, reforzo, repaso e no seu caso ampliación).....páx. 8
4. INFORMACIÓN E PUBLICIDADE.....páx. 12

Segundo as instrucións do 27 de abril de 2020, da Dirección Xeral de Educación, formación profesional e Innovación Educativa para o desenvolvemento do terceiro trimestre do curso académico 2019/2020, nos centros docentes da Comunidade autónoma de Galicia. O terceiro trimestre quedará enfocado ao repaso, reforzo, recuperación e adaptado en función de cada etapa, área ou materia, tendo en conta a situación de cada alumno ou alumna coa fin de non sobrecargalos de tarefas excesivas. Pode entrar materia nova para favorecer o progreso na aprendizaxe pero non se avaliará de xeito independente para facer media coas cualificacións anteriores. Servirá para mellorar a cualificación na primeira e segunda avaliacións.

Cómpre polo tanto facer unha adaptación da programación correspondente a cada un dos módulos.

No caso do presente módulo **Comunicación e atención á clientela** quedará como se indica:

1. ESTÁNDARES DE APRENDIZAXE E COMPETENCIAS IMPRESCINDIBLES

ESTÁNDARES DE APRENDIZAXE E COMPETENCIAS IMPRESCINDIBLES		
UNIDADE DICÁCTICA	Estándar de aprendizaxe	Criterio de avaliación
U1 As Organizacións Empresariais	RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas	CA1.1 Identificáronse os tipos de institucións empresariais, as súas características xurídicas, funcionais e organizativas. CA1.2 Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control. CA1.3 Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade. CA1.4 Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran CA1.5 Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama CA1.6 Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais CA1.7 Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado CA1.8 Relacionouse o proceso de demanda de información de segundo fora o cliente, interno e externo, que poida intervir nesta. CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais CA1.10 Identificáronse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.
U2 O proceso de comunicación: Comunicación e información U3 Comunicación e imaxe corporativa	RA2- Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo	CA2.1 Identificáronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais CA2.4 Identificáronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización CA2.5 Tivéronse en conta os costumes e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias. CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

<p>U4 Comunicación escrita na empresa</p> <p>U5 Correspondencia Comercial I</p> <p>U6 Correspondencia Comercial II</p>	<p>RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo</p>	<p>CA3.1 Identificáronse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos</p> <p>CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade</p> <p>CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo o protocolo</p> <p>CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional</p> <p>CA3.5 Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida</p> <p>CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e auto edición, así como as súas ferramentas de corrección.</p> <p>CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0</p> <p>CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.</p> <p>CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.</p> <p>CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, re utilizar e reciclar).</p> <p>CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.</p>
<p>U7 Xestión da correspondencia e da información</p>	<p>RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.</p>	<p>CA4.1 Identificáronse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos.</p> <p>CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.</p> <p>CA4.3 Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade</p> <p>CA4.4 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar</p> <p>CA4.5 Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.</p> <p>CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional</p> <p>CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos</p> <p>CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación</p> <p>CA4.9 Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, re utilizar e reciclar).</p> <p>CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz</p> <p>CA4.11 Realizouse a xestión e mantemento de enderezos.</p> <p>CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica</p>
<p>U8 Atención ao cliente ou consumidor</p> <p>U9 Organización do servizo de pos venda</p> <p>U10 Reclamacións e dereitos do consumidor</p>	<p>RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias</p> <p>RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa</p> <p>RA3 - Organiza o servizo pos venda en relación coa fidelización da clientela.</p>	<p>CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra</p> <p>CA1.5 Obtívose a información histórica da clientela</p> <p>CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais</p> <p>CA2.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas</p> <p>CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación</p> <p>CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.</p> <p>CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.</p> <p>CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela</p> <p>CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.</p>

U11 Márketing e Imaxe empresarial U12 Coñecemento e investigación do mercado.	RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa RA3 - Organiza o servizo pos venda en relación coa fidelización da clientela.	CA1.1 Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais. CA1.2 Identificáronse as fases do proceso de atención á clientela. CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións. CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra. CA1.5 Obtívose a información histórica da clientela. CA1.7 Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais CA2.1 Descríbironse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas. CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
--	--	--

2. AVALIACIÓN E CUALIFICACIÓN

Pódese comprobar que ata a Unidade didáctica 7 a programación e coincidente coa xeral que tiña presentada ao inicio do ano escolar 2019/2020.

A partir da Unidade 9 momento no que se produce a interrupción das clases procedeu a adaptar os resultados de aprendizaxe mínimos e os seus criterios de avaliación.

MÍNIMOS ESIXIBLES PARA ALCANZAR A AVALIACIÓN POSITIVA E OS CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

UNIDADES DE TRABAJO:

1: AS ORGANIZACIÓNS EMPRESARIAIS

- Comprender os conceptos de empresa e de empresario.
- Diferenciar os elementos que compoñen a empresa.
- Recoñecer as clases de empresa segundo o sector produtivo, a súa forma xurídica e o nº de propietarios.
- Identificar os diferentes departamentos da empresa.
- Saber o significado de relación interdepartamental e confeccionar organigramas.

2: O PROCESO DE COMUNICACIÓN: COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

- Recoñecer a necesidade de comunicación entre as persoas.
- Distinguir entre comunicación e información.
- Saber os elementos (verbais e non verbais) e procesos que interveñen na comunicación.
- Recoñecer os obstáculos (barreiras) que poden existir nun proceso de comunicación.

3: COMUNICACIÓN E IMAXE CORPORATIVA

- Diferenciar entre comunicación e información.
- Distinguir as comunicacións internas e externas e os fluxos de información dentro da empresa.
- Saber relacionar a comunicación coa imaxe da empresa.
- Recoñecer a importancia de aplicar na comunicación oral claridade, brevidade, cortesía e protocolo.
- Diferenciar a atención ao cliente presencial e a non presencial.

- Identificar os principios básicos a ter en conta na comunicación verbal.
- Elaborar e transmitir mensaxes escritas/orais, sinxelos, precisos e correctos para o seu uso en determinadas situacións (avisos, teléfono, contestador automático).
- Utilizar o léxico e expresións axeitadas ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
- Aplicar as normas de uso do teléfono ou centraliña, á hora de contestar ou realizar unha chamada telefónica.
- Tomar nota dunha chamada.
- Presentar obrigatoriamente o dossier con todos os exercicios realizados e corrixidos.

4: A COMUNICACIÓN ESCRITA NA EMPRESA

- Segundo o estilo profesional, saber distribuír de xeito adecuado as partes dunha carta comercial.
- Confeccionar cartas comerciais derivadas da compravenda, sen cometer erros ortográficos nin de sintaxe.
- Redactar Saúdas, Cartas circulares, notas interiores e avisos, cumprindo as normas ortográficas e sintácticas.
- Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou auto edición.
- Presentar obrigatoriamente o dossier con todos os exercicios realizados.

5: CORRESPONDENCIA COMERCIAL I

- Saber confeccionar las cartas comerciais dotándoas do contido preciso e da presentación axeitada.
- Corrección nos criterios ortográficos, de sintaxe e de estilo profesional.
- Redactar todo tipo de documentación de compravenda, cartas circulares, notas interiores e avisos.
- Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou auto edición.
- Presentar obrigatoriamente o dossier cos exercicios realizados.

6: CORRESPONDENCIA COMERCIAL II

- Saber confeccionar as cartas comerciais co contido preciso e a presentación axeitada
- Corrección nos criterios ortográficos, de sintaxe e de estilo profesional.
- Redactar documentación de compravenda, cartas circulares, notas interiores e avisos, cumprindo as normas.
- Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou auto edición.
- Presentar obrigatoriamente o dossier cos exercicios realizados.

7: XESTIÓN DA CORRESPONDENCIA E INFORMACIÓN

- Coñecer os distintos servizos de mensaxería ofrecidos polo sector privado, e polo sector público.
- Coñecer os pasos a seguir na recepción do correo ou criterios que se empregan para abrir o correo.
- Coñecer os pasos a seguir cando se produce unha saída de correspondencia na empresa.
- Anotar a documentación enviada e recibida nos libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia.
- Diferenciar e localizar a palabra ordenatriz do documento a clasificar.
- Aplicar axeitadamente as normas de clasificación alfabética á documentación que se pode xerar.
- Definir o termo arquivo.
- Distinguir as clases de arquivos segundo o uso da documentación.
- Diferenciar entre arquivo centralizado e descentralizado.

- Coñecer a organización do arquivo dependendo do tipo da empresa.
- Coñecer os diferentes sistemas de arquivo.
- Saber a importancia da protección, seguridade e confidencialidade dos documentos dentro da empresa.
- Presentar obrigatoriamente o dossier con todos os exercicios realizados.

NOTA: A materia dada nas dúas avaliacións pechadas (Primeira e Segunda) comprende as unidades 1 a 7 polo tanto os criterios son os da programación inicial:

Ao tratarse dunha avaliación continua, o alumno que supere a terceira avaliación, terá superado o modulo. Aqueles alumnos que non superen a terceira avaliación , poderanse presentar nunha proba final de recuperación, que consistira nun exame cos mesmos criterios de avaliación que os establecidos na terceira avaliación. Os alumnos que no superen dita proba quedaralle pendente o modulo para o próximo curso.

Para os alumnos que teñan que recuperar algunha das avaliacións, facilitaránselles exercicios de reforzo, que serán corrixidos pola profesora e, ó tratarse dunha avaliación continua, iranse recuperando en cada unha delas.

O alumno con perda de dereito a avaliación continua deberá facer os exercicios e traballos encargados pola profesora, e serán corrixidos por esta en horas de titoría, e facer unha proba escrita, que incluírá preguntas teóricas de toda a materia e probas escritas e prácticas similares as que se fixeron na clase.

NOTA: A materia dada nas dúas avaliacións pechadas (Primeira e Segunda) comprende as unidades 1 a 14 polo tanto os criterios son os da programación inicial:

CRITERIOS XERAIS DE AVALIACIÓN E CUALIFICACIÓN

A cada trimestre corresponderá unha avaliación cuxa cualificación obterase a partir do seguinte baremo:

- 35% da puntuación corresponderá aos traballos feitos na clase e presentados diante da profesora sexa de forma oral ou escrita
- 30% da puntuación obterase dunha proba tipo test correspondente aos contidos impartidos no trimestre
- 35% da puntuación corresponderá a unha proba escrita consistente en responder a unha serie de preguntas curtas seguidas dun ou varios casos prácticos

A cualificación definitiva será unha nota global que representará o promedio das distintas partes sempre que cada unha das partes alcance a lo menos unha puntuación de 4.

Unha cualificación inferior a 4, en calquera das tres partes suporá automaticamente a cualificación de Insuficiente ou Non Apto.

A consideración de APTO se obtén cunha cualificación igual ou superior ao 5.

3. METODOLOXÍA E ACTIVIDADES DO 3º TRIMESTRE (RECUPERACIÓN, REFORZO, REPASO E NO SEU CASO AMPLIACIÓN)

Segundo as instrucións do 27 de abril de 2020, da Dirección Xeral de Educación, formación profesional e Innovación Educativa para o desenvolvemento do terceiro trimestre do curso académico 2019/2020, nos centros docentes da Comunidade autónoma de Galicia.

O terceiro trimestre quedará enfocado ao repaso, reforzo, recuperación e adaptado en función de cada etapa, área ou materia, tendo en conta a situación de cada alumno ou alumna coa fin de non sobrecargalos de tarefas excesivas.

No caso do presente módulo **Comunicación e atención á clientela** quedará como se indica:

Unha vez contactado co alumnado para ter coñecemento directo das súas posibilidades de uso das novas tecnoloxías, de común acordo decidimos, en primeiro lugar, priorizar as actividades de recuperación dos alumnos e alumnas que só tiñan unha das avaliacións xa pechadas para recuperar.

Utilizando mensaxería electrónica, telefono convencional, grupos de WhatsApp e as posibilidades de Internet establecemos unha serie de clases telemáticas adaptadas a actividades exclusivamente de recuperación: Repasos e probas que serán avaliadas seguindo os mesmos criterios que durante a actividade presencial, agora interrompida, e substituída polas modalidades de tele docencia.

RECUPERACIÓN DAS PARTES NON SUPERADAS MEDIANTE MEDIOS PRESENCIAIS OU NON PRESENCIAIS

Por cada avaliación farase unha recuperación. Para cualificar aos alumnos se terá en conta:

- 1.- A realización dos traballos. En todo caso, si as faltas de asistencia as clases telemáticas ou nas entregas das tarefas non son xustificadas e superan o 15% o alumno pode perder o dereito a avaliación.
- 2.- Os coñecementos adquiridos. Se realizará uno ou varios controis por cada avaliación. Será necesario ter todos os controis aprobados (nota mínima un 5) para superar a avaliación.
- 3.- A actitude do alumnado. Sexa ante a materia, ante a profesora ou ante os seus compañeiros.
- 4.- Si se teñen realizado os exercicios prácticos na data indicada.

CRITERIOS XERAIS DE RECUPERACIÓN

1. O obxectivo de calquera proceso de recuperación deberá ser facilitar ao alumnado a consecución dos obxectivos mínimos definidos na programación.
2. Se avaliarán contidos mínimos, de coñecemento e de procedemento. Eses contidos se deducirán dos resultados de aprendizaxe mínimos (capacidades terminais) definidos na programación e se les aplicarán os criterios de avaliación correspondentes.
3. A máxima nota de cualificación nunha proba de recuperación será de 10 puntos. A nota final do módulo, si se supera a devandita proba de recuperación, se obterá pola media aritmética, entre a nota da recuperación e as notas das partes superadas durante o curso. De non superarse a proba de recuperación prevalecerá a nota anterior.
4. Serán probas de coñecemento (teóricas) e de procedementos (prácticas).
5. **Serán probas individualizadas.** Es dicir, cada alumno só terá que recuperar os contidos que aínda no teña superado. As probas estarán estruturadas en tantas partes como unidades formativas definidas na programación houberse, debendo superar cada unha delas, para superar o módulo.

6. Previamente á proba de recuperación, se lles poderá esixir aos alumnos a realización de certas tarefas, traballos e/ou prácticas, que serán un complemento á recuperación e que terán o peso que se establecera na correspondente programación.

Dado que pode entrar materia nova para favorecer o progreso na aprendizaxe, pero que non se avaliará de xeito independente para facer media coas cualificacións anteriores, pero servirá para mellorar a cualificación na primeira e segunda avaliacións, fixamos unha adaptación da programación correspondente á terceira avaliación.

Acordamos impartir a materia seguinte, sempre con carácter voluntario e para aumentar a cualificación:

8: ATENCIÓN AO CLIENTE/CONSUMIDOR

- Coñecer os diferentes tipos de clientes, seu comportamento e as motivacións de compra ou demanda dun servizo.
- Identificar, ante situacións determinadas, as necesidades que desexa satisfacer un cliente mediante a compra dun produto/servizo.
- Realizar un esquema que recolla as distintas etapas dun proceso comunicativo co cliente
- Presentar obrigatoriamente o dossier con todos os exercicios realizados.

9: A ORGANIZACIÓN DO SERVIZO DE POSVENDA

- Identificar situacións comerciais nas que se precisa o seguimento e servizo de pos venda do cliente.
- Coñecer os erros que se poden producir na prestación do servizo.
- Recoñecer a importancia da protección do consumidor.
- Detectar e canalizar a insatisfacción do cliente.
- Presentar obrigatoriamente o dossier con todos os exercicios realizados.

10: RECLAMACIÓNS DE DEREITOS DO CONSUMIDOR

- Describir as funcións do departamento de atención ao cliente en empresas.
- Establecer unha queixa, unha reclamación, unha suxestión e unha felicitación a unha empresa.
- Se logra identificar a normativa en materia de consumo.
- Presentar obrigatoriamente o dossier con todos os exercicios realizados.

Acordamos liberar a materia correspondente as unidades seguintes:

11: MÁRKETING E IMAXE EMPRESARIAL

12: COÑECEMENTO E INVESTIGACIÓN DO MERCADO

AVALIACIÓN E CUALIFICACIÓN	
Avaliación	<p>(1) Procedementos: Dende o decreto do Estado de alarma control e seguimento do alumnado respecto a súa participación nas actividades, entrega de exercicios, etc.</p> <p>(2) Instrumentos: Tele docencia mediante o emprego de ferramentas <i>online</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rexistros de participación en videoconferencias • Exercicios e cuestionarios tipo test <i>online</i> • Entrega de actividades por correo electrónico • Comunicados por mail ou WhatsApp
Cualificación final	<p>(3) Procedemento para obter a cualificación final do curso: Para a obtención da cualificación final de curso teranse en conta, principalmente, a media aritmética entre a primeira e a segunda avaliación, sempre e cando estean as dúas aprobadas. Unha vez obtida esa nota, sobre a cualificación final, farase a suma correspondente dos resultados obtidos nesta fase excepcional de Estado de alarma ata o máximo de 1 punto.</p>
Proba extraordinaria de setembro	<p>(4) Non se contempla para FP</p>
<p>Alumnado coas dúas avaliacións suspensas ou que estea repetindo a materia aplicarase similar procedemento que ao alumnado de proba de avaliación extraordinaria ou con perda de dereito a avaliación continua:</p> <p>Para que un alumno ou unha alumna podan superar positivamente a convocatoria de avaliación extraordinaria deberá presentar todos os exercicios prácticos esixidos durante o curso e superar a proba correspondente. En todo caso debemos lembrar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O obxectivo de recuperación deberá ser facilitar ao alumno ou alumna a consecución dos obxectivos mínimos definidos na programación. 2. Se avaliarán contidos mínimos, de coñecemento e de procedemento. 3. A máxima nota de cualificación nunha proba de recuperación será de 10 puntos. A nota final do módulo, si se supera a devandita proba de recuperación, se obterá pola media aritmética, entre a nota da recuperación e as notas das partes superadas durante o curso. En caso de non superarse a proba de recuperación prevalecerá a nota anterior. 4. Serán probas de coñecemento (teóricas) e de procedementos (prácticas). O formato e a duración das mesmas se organizarán na modalidade presencial sempre que sexa posible. 5. Serán probas individualizadas. 6. Previamente á proba de recuperación, se lles poderá esixir aos alumnos a realización de certas tarefas, traballos e/ou prácticas, que serán un complemento á recuperación e que terán o peso que se estableza na correspondente programación. 7. Nas recuperacións de carácter global, final ou extraordinario, os alumnos e as súas familias serán informados de todo o proceso, polo profesor correspondente 8. Os alumnos con perda do dereito á avaliación continua só poderán acudir a probas de recuperación global, debendo superar todas as súas partes para superar o módulo <p>Respecto da atención a diversidade do alumnado, se poderán adoptar medidas ao respecto en relación con:</p> <p>PROCESO DE APRENDIZAXE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realizará un proceso individual de apoio e seguimento. - Axuda na realización de resúmenes e esquemas, que lle permitan delimitar os contidos teóricos mínimos. - Realización de exercicios de repaso e reforzo segundo as necesidades detectadas. - Flexibilidade no tempo de realización de tarefas e controis, segundo as súas necesidades. - Observar o ritmo de traballo do alumnado, detectando as posibles dificultades que se poidan dar, modificando no seu caso a metodoloxía ou os propios procesos. <p>CONTIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fixaranse uns contidos mínimos a superar e o resto de contidos serven para mellorar o nivel de coñecementos. - Os alumnos con diversidade funcional, se seguirá o exposto no Proxecto Curricular do Ciclo Formativo. 	

METODOLOXÍA E ACTIVIDADES DO 3º TRIMESTRE (RECUPERACIÓN, REFORZO, REPASO E AMPLIACIÓN)	
Actividades	<p>Para o envío do material da terceira avaliación emprégase o envío de documentación no formato pdf por correo electrónico.</p> <p>Para a planificación das sesións de tele docencia, enviáselle unha comunicación por correo electrónico.</p> <p>Para comunicacións inmediatas correo electrónico ou grupo de WhatsApp.</p> <p>Videoconferencias semanais mediante Cisco Webex Meetings.</p> <p>Para explicar dúbidas e conceptos das novas unidades se corrixe os exercicios realizados durante estas sesións.</p>
Metodoloxía (alumnado con conectividade e sen conectividade)	<p>Aquel alumnado que non pode asistir ás sesións virtuais por problemas de conexión, falta de recursos, etc. acode mediante chamada telefónica por parte da profesora e, esta, encárgase de que o alumnado reciba, por diversas fontes (correo electrónico, mensaxería WhatsApp, etc.) o material necesario.</p>
Materiais e recursos	<p>Documentación no formato pdf remitido por mensaxería electrónica ou plataforma de tele formación.</p> <p>Los materiales en pdf para cada unidad incluyen un total de cinco documentos diferenciados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teoría 2. Esquema 3. Enunciados de los ejercicios 4. Resolución de los ejercicios 5. Cuestionarios de tipo test <p>Videoconferencias semanais mediante Cisco Webex Meetings.</p> <p>Diversidade de recursos <i>online</i></p>

4. INFORMACIÓN E PUBLICIDADE

INFORMACIÓN E PUBLICIDADE	
Información ao alumnado e ás familias	Por correo electrónico Mediante mensaxería instantánea: Telegram ou WhatsApp. Chamada telefónica Videoconferencias mediante Cisco Webex Meetings Plataforma MOODLE
Publicidade	Publicación obrigatoria na páxina web do centro.