

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019669	Armando Cotarelo Valledor	Vilagarcía de Arousa	2022/2023

**Ciclo formativo**

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

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

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

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	SERGIO CARBALLAS PÉREZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O centro educativo, I.E.S. ARMANDO COTARELO VALLEDOR, está situado en Vilagarcía de Arousa. Este sitúase nunha zona de periferia, a 2 Km. do centro urbano, nun núcleo limítrofe entre Sobradelo e Vilaxoán, polo tanto a maioría dos alumnos/as deben usar algún tipo de transporte para acercarse ao instituto.

As principais actividades económicas desta vila e os seus arredores son: pesca e marisqueo, agricultura, hostalería, elaboración de conservas, acuicultura (parques flotantes de mexillón e ostra, cetarias e depuradoras) e o comercio.

Cabe destacar a elevada taxa de desemprego da comarca, así como o escaso tecido industrial. Isto deriva na valoración negativa da posibilidade de acceder ao mundo laboral en condicións dignas o que produce gran desmotivación.

Na última década sufriu unha rápida expansión urbanística dando lugar a unha poboación heteroxénea con características, necesidades e intereses diferentes.

Respecto a lingua, cabe dicir que o alumnado exprésase maioritariamente en castelán, aínda que no entorno familiar a lingua máis empregada é o galego. Ademais hai que destacar o escaso hábito de estudo e lectura do alumnado.

Os alumnos/as proceden dunha ampla zona xeográfica, pois é o único centro que ofrece algúns ciclos formativos que non se imparten noutros institutos da comarca como son: C.S. de Administración de Sistemas Informáticos en Rede (réxime ordinario e adultos presencial), C.S.

Desenvolvemento de aplicacións web (réxime ordinario e adultos presencial), C.S. Desenvolvemento de aplicacións multiplataforma (réxime ordinario e modalidade dual), C.M. de Sistemas microinformáticos e redes, e C.M. de Xestión administrativa (réxime adultos presencial).

Ademais impártense: C.S. de Administración e finanzas, C.M. de Xestión administrativa, e Ciclo FP Básica de Informática e Comunicacions.

No IES impártense ademais Ensino secundario obrigatorio, Bacharelato Ciencias, Bacharelato de Humanidades e Bacharelato de Ciencias sociais en réxime de diúrno e nocturno.

O centro dispón dos seguintes recursos: vídeos, DVD, retroproectores en tódalas aulas, aula de usos múltiples, aula de música, laboratorios de bioloxía, física e química, taller de tecnoloxía, 15 aulas de informática e 1 biblioteca. Tódolos espazos unidos por rede xunto cos departamentos.

**3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha**

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	A empresa e o seu entorno	Definición, organización e clases de empresas	15	10
2	Comunicación empresarial	A comunicación na empresa	15	5
3	A comunicación oral e a non verbal	A Comunicación oral na empresa e medios utilizados	10	10
4	Comunicación escrita	A Comunicación escrita na empresa e medios utilizados	20	10
5	Servicio de correos, circulación interna e paquetería	Servicios de mensaxería públicos e privados	10	5
6	Rexistro da correspondencia	A recepción, envío e rexistro da correspondencia e a súa clasificación	10	10
7	Arquivo da información I	Arquivo da información en soporte papel	15	10
8	Arquivo da información II	Arquivo da información en soporte informático	10	10
9	Atención a clientes	Recoñecemento das necesidades dos clientes e a súa atención	10	10
10	Atención de consultas, queixas e reclamacións	Atención de consultas, queixas e reclamacións dos clientes	10	10
11	A calidade na atención ao cliente	Aplicación de procedimentos de calidade na atención ao cliente	12	5
12	A imaxe da empresa	Potenciación da imaxe da empresa	10	5

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	A empresa e o seu entorno	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.6 Identifícanse 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.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
0Descrición dos fluxos de comunicación.  Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.  Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.  Organización empresarial: organigramas.  Principios e tipos de organización empresarial.  Departamentos e áreas funcionais tipo.  Funcións do persoal na organización.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Comunicación empresarial	15

**4.2.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.	NO

**4.2.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.
CA1.8 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.

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Elementos e barreiras da 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.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	A comunicación oral e a non verbal	10

**4.3.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.	NO
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Distingúíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.
CA2.1 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identifícouse 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 Identifícouse 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.

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.
Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.
Principios básicos nas comunicacións orais.
0Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.
Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.

**Contidos**

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.

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

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Comunicación escrita	20

**4.4.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.	NO
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Distingúronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
CA1.8 Distingúronse 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.
CA3.1 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
CA3.2 Identifícanse 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 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

**4.4.e) Contidos**

Contidos
Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.
Comunicación escrita na empresa.
Normas de comunicación e expresión escrita.
Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.



**Contidos**

Abreviaturas comerciais e oficiais.

Características principais da correspondencia comercial.

Estrutura, estilos e clases da carta comercial.

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.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Servicio de correos, circulación interna e paquetería	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	NO
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	NO

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
CA3.2 Identifícanse 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.
CA3.8 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.
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

**4.5.e) Contidos**

Contidos
0Recepción, envío e rexistro da correspondencia.  Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.  Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.  Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.  Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	Rexistro da correspondencia	10

**4.6.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.	NO
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.	SI

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

Criterios de avaliación
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.
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).

**4.6.e) Contidos**

Contidos
0Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

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

N.º	Título da UD	Duración
7	Arquivo da información I	15

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

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

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

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

**4.7.e) Contidos**

Contidos
Arquivo da información en soporte impreso. Clasificación e ordenación de documentos. Normas de clasificación: vantaxes e inconvenientes. Tipoloxía. Utilización de índices. Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo. Arquivo de documentos: captac

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

N.º	Título da UD	Duración
8	Arquivo da información II	10

**4.8.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.	NO

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

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

**4.8.e) Contidos**

Contidos
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 cartafoles. Organización en cartafoles do correo electrónico e dout

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

N.º	Título da UD	Duración
9	Atención a clientes	10

**4.9.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

**4.9.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.

**4.9.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.

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

N.º	Título da UD	Duración
10	Atención de consultas, queixas e reclamacións	10

**4.10.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

**4.10.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 Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación.
CA6.4 Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.
CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.
CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

**4.10.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.



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

N.º	Título da UD	Duración
11	A calidade na atención ao cliente	12

**4.11.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

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

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

**4.11.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.

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

N.º	Título da UD	Duración
12	A imaxe da empresa	10

**4.12.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

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

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

**4.12.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.

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

- Distinguir as comunicacións internas e externas e os fluxos de información dentro da empresa.
- Identificar os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
- Recoñecer como se organizan unha empresa e os seus distintos departamentos.
- Distinguir os elementos e procesos que interveñen na comunicación.
- Identificar ao interlocutor observando as debidas normas de protocolo, adaptando a súa actitude e conversación á situación da que se parte.
- Elaborar a mensaxe verbal, de maneira concreta e precisa, valorando as posibles dificultades na súa transmisión.
- Utilizar o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
- Identificar dentro da empresa as tipoloxías máis habituais de documentos segundo a súa finalidade
- Cubrir os diferentes tipos de documentos sen cometer erros ortográficos nen de sintaxe.
- Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de texto
- Identificar os canais de transmisión da información: correo convencional, correo electrónico, fax, mensaxes curtos ou similares.
- Cumplimentar os libros de rexisto de entrada e saída da correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.
- Diferenciar as técnicas de organización da información que se poden aplicar nunha empresa ou institución, así como os procedementos habituais de rexisto, clasificación e distribución da información.
- Determinar o sistema de clasificación, rexisto e arquivo apropiados ao tipo de documentos que se teña..  
información.
- Identificar as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e funcións.
- Realizar árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital
- Analizar as diversas clases de clientes e as súas correspondentes formas de atención.
- Recoñecer os diferentes elementos da atención ao cliente: entorno, organización e empregados.
- Distinguir as fases da atención ao cliente: o seguimento, a xestión e a despedida.
- Identificar e distinguir os diversos canais de comunicación para encauzar a atención do cliente.
- Saber o que son as Oficinas Integraís de Atención ao Cidadán, por parte da Administración.
- Identificar unha reclamación, unha queixa, unha suxestión e unha felicitación.
- Coñecer o que é un departamento de atención ao cliente e as súas funcións.
- Coñecer os dereitos dos consumidores.
- Identificar os elementos que compoñen unha reclamación ou unha queixa.
- Identificar as diversas institucións de consumo, nacionais e europeas.
- Coñecer o concepto de denuncia no campo do consumo.
- Identificar as diferentes fases que compoñen a tramitación e xestión
- Identificar os tres niveis de oficinas existentes na atención ao cidadán
- Identificar os factores que inflúen na prestación do servizo ao cliente
- Identificar o concepto de marketing.
- Recoñecer as principais funcións do marketing.
- Diferenciar os elementos e ferramentas básicos que compoñen o marketing.

### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

Realizáranse ao menos 1 proba por avaliación e unha de recuperación ao final do curso.

Os alumnos serán avaliados a través de diversas probas de contido teórico-práctico individualizadas sobre os temas programados. Para a obtención da nota final do módulo teranse en conta os resultados obtidos nas diferentes probas realizadas.

- Será imprescindible ter obtido unha cualificación de 5 en cada avaliación para o cálculo da nota final polo cal se establecerá unha proba de recuperación final onde o alumno se examinará dos contidos pendentes.

- Se o alumno non supera algunha das partes pendentes deberá acceder a unha proba en xuño onde se examinará de todas as avaliacións pendentes do curso.

As cualificacións virán dadas polas seguintes porcentaxes:

o Cualificación dos contidos e procedementos:

Correspóndese co 80% da nota.

A cualificación positiva deste apartado darase cando o alumno ou alumna acade un mínimo de 5 puntos.

A media aritmética dos contidos conceptuais e procedimentais reflectirá a nota correspondente para cada avaliación.

o Cualificación das actitudes:

Correspóndese co 20% da nota. Ademais terase en conta tanto a participación activa na aula como a puntualidade e exactitude na realización das tarefas encomendadas. No suposto de que algunha alumna non entregase no prazo establecido, sen motivo xustifico, algunha das tarefas encomendadas polo docente, a cualificación das actitudes será 0.

A media aritmética dos contidos actitudinais reflectirá a nota correspondente para cada avaliación.

o Cualificación das avaliacións parciais :

A cualificación que se reflectirá en cada avaliación parcial e a final de curso será o resultado da suma de:

Cualificación de contidos e procedementos

Cualificación das actitudes

A nota final de avaliación redondearase á unidade superior a partir do 0.5

o Para determinar a nota final do módulo deberá procederse como se indica a continuación:

1- Se o alumno aprobou as 2 avaliacións, a nota final será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das avaliacións

2- Se o alumno suspendeu unha avaliación durante o curso, farase unha recuperación na avaliación seguinte, se recupera a materia esa nota será coa que se fai media co resto de avaliacións. No caso de que non recuperase, terá a proba extraordinaria, e realizarase unha única proba.

3 -Os alumnos que accedan a proba extraordinaria, por perda da avaliación continua a nota final do modulo será a obtida no exame extraordinario

Na proba escrita descontarase 0,1 puntos por cada falta de ortografía (ata un máximo de 1 punto), non contabilizando as faltas repetidas. Se o/a alumno/a suspende unha proba polas faltas de ortografía, non pola carencia de coñecementos da materia, daráselle a posibilidade de recuperar a nota realizando actividades que demostren o coñecemento da ortografía.

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

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

Cando os resultados dalgunha avaliación sexan negativos, se realizarán actividades de recuperación, que consistirán en:

- Realización de traballos e exercicios sobre os aspectos en que se detectasen 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 escrita sobre os contidos nos que se observase que o nivel de coñecementos do alumno/ é insuficiente.

Aqueles alumnos/as que perdesen o dereito á avaliación continua, terán que:

Realizar as probas que o profesor estime (en consonancia co desenvolvido durante as avaliacións), no que demostrará que acadou os obxectivos mínimos do módulo

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

Calquera alumno que se atope na devandita situación someterase ao final de curso a unha proba obxectiva escrita de acordo cos criterios de avaliación. Esta proba escrita constará de:

-PROBA TEÓRICA: Cunha duración de 1 hora e 30 minutos. O alumno debe resolver un cuestionario similar aos desenvolvidos ao longo do curso.

A proba constará de exercicios tipo test de resposta múltiple e preguntas a desenvolver. Esta proba terá un 60% no peso da cualificación final.

-PROBA PRÁCTICA: Cunha duración de 3 horas. O alumno debe resolver unha proba que consta de varios exercicios prácticos similares aos desenvolvidos durante o curso e, que abranguerán a totalidade da documentación manexada ao longo do curso, así coma os cálculos necesarios para cumprimentar a documentación citada. Esta proba terá un 40% no peso da cualificación final

Esta proba considerarase apta se o alumno alcanza un 5 de puntuación en cada unha das partes de que consta e, tendo en conta o peso establecido para cada unha delas.

No seu caso, poderá tamén esixirse ao alumno para superar esta proba extraordinaria a presentación de traballos, cuestionarios e comprobar a destreza no manexo de aplicacións informáticas que foron utilizadas o longo do curso e que o profesor considere complementos necesarios dalgunha parte da materia. A presentación en tempo e a correcta realización destes será condición indispensable para aprobar o curso en xuño e a súa valoración para que sexa positiva debe acadar un 5.

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

1) A principio de curso e durante o mesmo, avaliarase a coherencia entre as capacidades terminais, os contidos, os métodos de aprender e as formas de avaliar previstos na programación a aplicar e a organización e aproveitamento dos recursos do centro.

2) Unha vez ao mes procederase, en xuntanza de departamento, a realizar un seguimento da programación, contrastando o previsto e o realizado xunto cos resultados das probas escritas, coa finalidade de facer fincapé nos contidos que resultan de máis difícil comprensión para o alumnado.

Os resultados da avaliación da aprendizaxe do alumnado e do proceso de ensino servirán para modificar aquelas prácticas docentes que se detectasen como pouco axeitadas ás características dos discentes.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

Realizarase durante todo o mes de outubro e terá como obxectivo avaliar cal é o estado de coñecementos e habilidades individuais dos alumnos e identificar posibles dificultades de aprendizaxe e problemas de comportamento. O equipo docente, pode adoptar decisións comúns cando así o requira a dinámica do grupo de alumnos.

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

O reforzo educativo ha de ter como obxectivo conseguir un ensino máis adaptado a cada alumno/a de modo que poida desenvolver ao máximo todas as súas capacidades, non cinguíndose exclusivamente aos aspectos intelectuais e de coñecemento senón tendo en conta tamén os de axuste persoal, emocional e social.

As incluídas na estrutura da aula:

Este tipo de estratexias non modifica a organización do Centro nin do ciclo nin do nivel, concrétase dentro da aula. É, por tanto, fácil de realizar no sentido de que non require contar con máis medios persoais que o profesor da aula e nalgúns casos, os profesores que contan con horario destinado ao reforzo educativo.

Medidas tales como.

#### 1.- Estratexias de Programación:

-Establecer, con claridade, os obxectivos mínimos a conseguir por todo o grupo

-Preparar actividades sobre un mesmo contido de repaso, de reforzo e de profundización variando o grao de dificultade e o tipo de procesos que se pon en xogo.

#### 2.- Estratexias de Recursos Materiais:

-Banco de recursos con materiais que permitan realizar actividades de repaso, reforzo e profundización.

#### 3.- Estratexias Espaciais.

-Localización do alumnado no sitio máis adecuado tendo en conta as características de cada alumna/alumno.

-Localización das mesas en función do tipo de actividade que se vaia a realizar.

- Realización de tarefas de consulta, de reforzo, traballo independente, de ordenador, etc.

Estratexias Persoais:

-Axuda entre iguais: Tutoría entre alumnos: un alumno, considerado experto nunha habilidade ou contido determinados, instrúe ou axuda a outros que non o dominen.

-Aprendizaxe cooperativa: grupos heteroxéneos de alumnos que teñen o obxectivo de conseguir unha meta común; para conseguilo é imprescindible a participación de cada un dos membros do grupo.

-Traballo colaborativo en pequeno grupo (homoxéneos por capacidade ou por rendemento) ou en parella.

-Enseño compartido: presenza na aula de dúas ou máis profesionais que poden repartirse as tarefas, intercambiar roles e proceder a unha mediación máis individualizada.

En canto ao proceso de avaliación dos alumnos que presenten necesidades especiais de apoio educativo cinguirémonos ao que se reflicte na normativa vixente.

## 9. Aspectos transversais

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

Educación para a paz.- Construír e potenciar unhas relacións pacíficas entre os alumnos, cultivando as condutas asertivas, a aceptación das diferenzas e a forma de resolución violenta dos conflitos que poidan xurdir entre eles.

Educación para a igualdade de oportunidades entre os sexos.- Desde o desenvolvemento da autoestima e a concepción do corpo como expresión da personalidade, pretende consolidar hábitos non discriminatorios, corrixindo prexuizos sexistas a partir da análise crítica das súas manifestacións na linguaxe, na publicidade, etc... e promovendo a adquisición de habilidades e recursos para realizar calquera tipo de tarefas, domésticas ou non.

Educación ambiental.- Facilítase a comprensión e valoración dos procesos que se dan na Natureza e nas relacións do home con ela, animando un cambio de valores, actitudes e condutas que promovan o respecto, coidado e promoción do medio ambiente.

Educación sexual.- Pretende que os alumnos alcancen unha información sexual suficiente e científica, e consoliden, como actitudes básicas, a aceptación do propio corpo e a naturalidade no tratamento dos temas relacionados coa sexualidade, os hábitos de hixiene e o respecto ás diferentes manifestacións da mesma.

Educación para a saúde.- Fomenta calquera actividade que estimule aos alumnos a crear hábitos e costumes sans.

Educación do consumidor.- Consiste en promover todo tipo de accións polas que os alumnos filtren a información recibida, de xeito consciente, crítica, responsable e solidaria, así como as decisións consecuentes para a compra de bens e servizos, tendo en conta os valores persoais, a utilización dos recursos e as consideracións ecolóxicas adecuadas.

Educación viaria .- Insístese na adquisición de condutas e hábitos de seguridade viaria, tanto de peóns como de usuarios de vehículos, á vez que lles sensibiliza sobre os problemas de circulación.

Outros temas.- Logo dos temas que aparecen nos transversais da LOGSE, a situación social actual leva a incluír outros novos, referidos á multiculturalidade, a tolerancia, o respecto dos Dereitos Humanos, etc... que se englobarían nun xeral sobre a Educación para a convivencia e a tolerancia.

Actividades a desenvolver:

Actividades a desenvolver dentro da aula:

- ¿ Clarificación de valores. A finalidade destas actividades é favorecer que o alumno reflexione e tome conciencia e responsabilidade do que valora, pensa ou fai. (propoñer un temas a desenvolver)
- ¿ Discusión de dilemas morais. Consistiría en propor aos alumnos situacións antagónicas que lles expoñan conflito cognitivo, preguntándolles cal sería a mellor solución para o dilema.
- ¿ Análise crítica. Supón solicitar información sobre unha situación que supoña conflito de valores, axuizala e tomar posición ante ela
- ¿ Dramatizacións. Axudarán a pórse no posto do outro, o cal implica someterse ás normas que impón a propia coherencia do papel asumido e vivenciar os seus prexuizos, valores, etc
- ¿ Regulación de conflitos. Manexar os conflitos que xorden na vida cotiá de forma non violenta senón racional e reflexivamente; negociando, acordando, etc.

Actividades a desenvolver fora da aula:

- ¿ Actos que se organicen con motivo de diversas conmemoracións relacionadas coa paz (Día Escolar da Non-violencia e da Paz, dos Dereitos Humanos, etc...)
- ¿ Actos comunitarios convocados en colaboración con outros centros (deportes, festas, teatro, etc...)
- ¿ Realizar actividades no medio natural que teñan como finalidade aprender a desenvolverse nel, comprometéndose ao seu coidado e conservación.

## 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Aterase as actividades acordadas no Departamento e remitidas a CCP

## 10.Outros apartados

### 10.1) Confinamento

Para o hipotético caso de que, por mor da pandemia orixinada pola COVID-19, houbera un confinamento domiciliario, traballárase a través da aula virtual do centro IES Armando Cotarelo Valledor: <https://www.edu.xunta.gal/centros/iescotarelovilagarcia/aulavirtual/>.  
Ademais, empregárase na medida do posible a aplicación Cisco Webex e o correo electrónico.