



## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36018677	Luís Seoane	Pontevedra	2019/2020

### 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 de proba libre

### 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	2019/2020	0	123	0

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	BEGONA HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, MARIA CARMEN FARIÑA VILLOCH FERRER, OLGA FERNÁNDEZ BARREIRO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



## 2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

### 2.1. Primeira parte da proba

#### 2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.

#### 2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.
CA2.1 Identificáronse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
CA2.2 Identificouse 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 Identificouse 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.



**Criterios de avaliación do currículo**

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.
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
CA5.2 Identificáronse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.
CA5.3 Recoñecéronse 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 Tívoise 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.
CA6.1 Describíronse 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.
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.



Criterios de avaliación do currículo
CA7.7 Identifícase a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.
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 Aplícase o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA8.8 Defíníronse 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.

## 2.2. Segunda parte da proba

### 2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.
RA4 - Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.

### 2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
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 Identifícase a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.
CA3.5 Clasifícanse 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.

**Criterios de avaliación do currículo**

CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.

CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.

CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

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).

**3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación**

Considérase aprobada unha proba teórica ou práctica se esta ten unha puntuación igual ou superior a 5 PUNTOS SOBRE 10.

Efectuaranse probas teóricas e de exercicios prácticos.

Primeira parte:

Terá carácter eliminatorio e para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Constará dunha proba escrita con preguntas tipo test cunha única unha resposta correcta. A cualificación obtida en cada pregunta correctamente contestada será de 0,25 puntos. As respostas incorrectas descontarán 0,0625 puntos cada unha. As preguntas non contestadas non descontarán puntuación.

Segunda parte:

Terá carácter eliminatorio e calificarase de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Constará de exercicios prácticos: elaboración de cartas comerciais, elaboración de diferentes documentos administrativos, e realización de exercicios de clasificación e arquivo da información.



Cualificación final:

Será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.

#### **4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento**

##### **4.a) Primeira parte da proba**

Examen tipo test con 40 preguntas referidas aos seguintes contidos:

- A comunicación empresarial.
- A comunicación oral na empresa.
- O cliente e a empresa.
- Xestión de servizo o cliente.

##### **4.b) Segunda parte da proba**

Constará de dous exercicios:

- 1.-Cumplimentación de cartas comerciais e documentos administrativos.
- 2.- Realización de exercicios de clasificación e arquivo da información.



## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36018677	Luís Seoane	Pontevedra	2019/2020

### 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 de proba libre

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0440	Tratamento informático da información	2019/2020	0	267	0
MP0440_13	Operatoria de teclados	2019/2020	0	69	0
MP0440_33	Multimedia	2019/2020	0	38	0
MP0440_23	Ofimática	2019/2020	0	160	0

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	LUISA AGUSTINA GONZÁLEZ AREA, OLGA FERNÁNDEZ BARREIRO, OLGA FREIRE BARCALA, LUCILA CANO SANTIAGO (Subst.)
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



## 2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

### 2.1. Primeira parte da proba

#### 2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
(MP0440_13) RA1 - Procesa textos alfanuméricos nun teclado estendido aplicando as técnicas mecanográficas.
(MP0440_33) RA1 - Integra imaxes dixitais e secuencias de vídeo en documentos da empresa, utilizando aplicacións tipo e periféricos.
(MP0440_23) RA1 - Utiliza as funcións básicas dos sistemas operativos habituais na xestión e na procura de cartafoles e ficheiros, compartindo e actualizando recursos.
(MP0440_23) RA2 - Instala e actualiza aplicacións informáticas relacionadas coa tarefa administrativa, e razoa os pasos seguidos.
(MP0440_33) RA3 - Xestiona a rede internet, manexando diferentes navegadores.
(MP0440_33) RA4 - Xestiona o correo e a axenda electrónica manexando aplicacións específicas.
(MP0440_23) RA5 - Realiza operacións de manipulación de datos en bases de datos ofimáticas tipo.

#### 2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
(MP0440_13) CA1.1 Organizáronse os elementos e os espazos de traballo.
(MP0440_23) CA1.1 Determináronse os principios de organización dos sistemas operativos a través dos ficheiros e os cartafoles que os integran, utilizando esquemas en función da súa xerarquía.
(MP0440_33) CA1.1 Analizáronse os formatos de imaxes.
(MP0440_13) CA1.2 Mantívose a posición corporal correcta.
(MP0440_23) CA1.2 Distinguíronse as funcións básicas dos sistemas operativos na xestión de ficheiros e cartafoles.
(MP0440_23) CA1.3 Diferenciouse entre as aplicacións de xestión de ficheiros propios dun sistema operativo e o resto de aplicacións que se inclúen dentro del.
(MP0440_13) CA1.4 Precísáronse os requisitos básicos dun equipamento informático e as funcións de posta en marcha do terminal informático.
(MP0440_23) CA1.4 Explicáronse as prestacións fundamentais do sistema operativo que permiten procurar, archivar e manter a seguranza, a integridade e a confidencialidade da información.
(MP0440_33) CA1.5 Analizáronse os tipos de formatos e códecs máis empregados.
(MP0440_33) CA1.8 Recoñecéronse os elementos dunha secuencia de vídeo.
(MP0440_33) CA1.10 Investigáronse novas ferramentas e opcións de programas audiovisuais.
(MP0440_23) CA2.1 Identificáronse os requisitos mínimos e óptimos para o funcionamento da aplicación.
(MP0440_23) CA2.2 Identificáronse e establecéronse as fases do proceso de instalación e actualización.
(MP0440_23) CA2.8 Respectáronse as licenzas de software.
(MP0440_33) CA3.1 Identificáronse os aspectos básicos de internet.
(MP0440_33) CA3.3 Identificáronse diversas aplicacións de internet para a empresa.



**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0440\_33) CA4.1 Identifícanse diversos tipos de contas de correo electrónico.

(MP0440\_33) CA4.2 Descríbense os elementos dun correo electrónico.

(MP0440\_33) CA4.3 Analízanse as necesidades básicas de xestión do correo e da axenda electrónica.

(MP0440\_33) CA4.8 Identifícanse diversos métodos de sinaturas corporativas.

(MP0440\_23) CA5.1 Identifícanse os elementos das bases de datos relacionais.

**2.2. Segunda parte da proba****2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan****Resultados de aprendizaxe do currículo**

(MP0440\_13) RA1 - Procesa textos alfanuméricos nun teclado estendido aplicando as técnicas mecanográficas.

(MP0440\_33) RA1 - Integra imaxes dixitais e secuencias de vídeo en documentos da empresa, utilizando aplicacións tipo e periféricos.

(MP0440\_23) RA1 - Utiliza as funcións básicas dos sistemas operativos habituais na xestión e na procura de cartafoles e ficheiros, compartindo e actualizando recursos.

(MP0440\_23) RA2 - Instala e actualiza aplicacións informáticas relacionadas coa tarefa administrativa, e razoa os pasos seguidos.

(MP0440\_33) RA2 - Elabora presentacións multimedia utilizando aplicacións específicas.

(MP0440\_23) RA3 - Elabora documentos e patróns manexando opcións da folia de cálculo tipo.

(MP0440\_33) RA3 - Xestiona a rede internet, manexando diferentes navegadores.

(MP0440\_33) RA4 - Xestiona o correo e a axenda electrónica manexando aplicacións específicas.

(MP0440\_23) RA4 - Elabora documentos de textos utilizando as opcións dun procesador de textos tipo.

(MP0440\_23) RA5 - Realiza operacións de manipulación de datos en bases de datos ofimáticas tipo.

**2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado****Criterios de avaliación do currículo**

(MP0440\_33) CA1.2 Realízouse a adquisición de imaxes con periféricos.

(MP0440\_13) CA1.3 Identifícase a posición correcta dos dedos nas ringleiras do teclado alfanumérico.

(MP0440\_33) CA1.3 Traballouse con imaxes a diferentes resolucións, segundo a súa finalidade.

(MP0440\_33) CA1.4 Importáronse e exportáronse imaxes en diversos formatos.

(MP0440\_13) CA1.5 Empregáronse coordinadamente as ringleiras do teclado alfanumérico e as teclas de signos e puntuación.

(MP0440\_23) CA1.5 Manexáronse sistemas operativos monousuario e multiusuario.

(MP0440\_13) CA1.6 Utilízouse o método de escritura ao tacto en parágrafos de dificultade progresiva e en táboas sinxelas.



**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0440\_33) CA1.6 Importáronse e exportáronse secuencias de vídeo e audio.

(MP0440\_13) CA1.7 Utilizouse o método de escritura ao tacto para realizar textos nas linguas propias e en linguas estranxeiras.

(MP0440\_33) CA1.7 Capturáronse secuencias de vídeo cos recursos adecuados.

(MP0440\_13) CA1.8 Controlouse a velocidade (mínimo de 350 ppm) e a precisión (máximo dunha falta por minuto), coa axuda dun programa informático.

(MP0440\_13) CA1.9 Aplicáronse as normas de presentación dos documentos de texto.

(MP0440\_33) CA1.9 Elaboráronse guías básicas de tratamento de imaxes e vídeo.

(MP0440\_13) CA1.10 Localizáronse e corríronse os erros mecanográficos.

(MP0440\_33) CA2.1 Identificáronse as opcións básicas das aplicacións de presentacións.

(MP0440\_33) CA2.2 Recoñecéronse os tipos de vista asociados a unha presentación.

(MP0440\_33) CA2.3 Aplicáronse e recoñecéronse a tipografía e as normas básicas de composición, deseño e uso da cor.

(MP0440\_23) CA2.3 Respectáronse as especificacións técnicas do proceso de instalación.

(MP0440\_33) CA2.4 Deseñáronse patróns de presentacións.

(MP0440\_23) CA2.4 Configuráronse as aplicacións segundo os criterios establecidos.

(MP0440\_23) CA2.5 Documentáronse as incidencias e o resultado final.

(MP0440\_33) CA2.5 Creáronse presentacións.

(MP0440\_33) CA2.6 Importáronse e exportáronse presentacións.

(MP0440\_23) CA2.6 Solucionáronse problemas na instalación ou na integración co sistema informático.

(MP0440\_23) CA2.7 Elimináronse e/ou engadíronse compoñentes da instalación no equipamento.

(MP0440\_33) CA2.7 Deseñáronse e creáronse macros.

(MP0440\_33) CA2.8 Utilizáronse periféricos para executar presentacións.

(MP0440\_33) CA2.9 Aplicáronse métodos interactivos nas presentacións.

(MP0440\_23) CA3.1 Utilizáronse diversos tipos de estilos.

(MP0440\_23) CA3.2 Utilizáronse diversos tipos de datos e referencias para celas, rangos, follas e libros.

(MP0440\_33) CA3.2 Utilizáronse ferramentas de navegación.

(MP0440\_23) CA3.3 Aplicáronse fórmulas e funcións.

(MP0440\_23) CA3.4 Xeráronse táboas dinámicas e modificáronse gráficos de diferentes tipos.

(MP0440\_33) CA3.4 Aplicáronse as medidas de seguridade necesarias.

**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0440\_23) CA3.5 Empregáronse patróns e asistentes.

(MP0440\_23) CA3.6 Empregáronse macros para a realización de documentos e patróns.

(MP0440\_23) CA3.7 Importáronse e exportáronse follas de cálculo creadas con outras aplicacións e noutros formatos.

(MP0440\_23) CA3.8 Utilizouse a folia de cálculo como base de datos: formularios, creación de listas, filtraxe, protección e ordenación de datos.

(MP0440\_23) CA3.9 Utilizáronse aplicacións e periféricos para introducir e imprimir textos, números, códigos e imaxes.

(MP0440\_23) CA3.10 Traballouse en grupo cumprindo as normas de seguridade e integridade da información.

(MP0440\_23) CA4.1 Utilizáronse as funcións, as prestacións e os procedementos dos procesadores de textos e da autoedición.

(MP0440\_23) CA4.2 Identificáronse as características de cada tipo de documento.

(MP0440\_23) CA4.3 Redactáronse documentos de texto coa destreza adecuada, aplicando as normas de estrutura.

(MP0440\_23) CA4.4 Utilizáronse diversos tipos de estilos.

(MP0440\_33) CA4.4 Configuráronse contas de correo electrónico de diversos tipos.

(MP0440\_33) CA4.5 Conectáronse e sincronizáronse axendas do equipamento informático con dispositivos móbiles.

(MP0440\_23) CA4.5 Confeccionáronse patróns adaptados aos documentos administrativos tipo.

(MP0440\_33) CA4.6 Operouse co caderno de enderezos.

(MP0440\_23) CA4.6 Integráronse obxectos, gráficos, táboas, follas de cálculo, hiperligazóns, etc.

(MP0440\_33) CA4.7 Traballouse con todas as opcións de xestión de correo electrónico (etiquetas, filtros, cartafolios, etc.).

(MP0440\_23) CA4.7 Detectáronse e corríxíronse os erros cometidos.

(MP0440\_23) CA4.8 Recuperouse e utilizouse a información almacenada.

(MP0440\_23) CA4.9 Utilizáronse as funcións e as utilidades que garantan as normas de seguridade, integridade e confidencialidade dos datos.

(MP0440\_33) CA4.9 Subscribiuse a grupos de noticias relacionados coa economía e administración.

(MP0440\_33) CA4.10 Utilizáronse opcións de axenda electrónica.

(MP0440\_23) CA4.10 Traballouse en grupo comparando documentos e versións, verificación de cambios, etc.

(MP0440\_23) CA4.11 Elaboráronse macros adaptadas aos documentos administrativos.

(MP0440\_33) CA4.11 Utilizáronse manuais de asistencia ao usuario.

(MP0440\_23) CA5.2 Creáronse bases de datos ofimáticas.

(MP0440\_23) CA5.3 Utilizáronse as táboas da base de datos (inserir, modificar e eliminar rexistros).

(MP0440\_23) CA5.4 Utilizáronse asistentes na creación de táboas e consultas, formularios e informes.



**Criterios de avaliación do currículo**

(MP0440\_23) CA5.5 Realizáronse procuras e filtraxes sobre a información almacenada.

(MP0440\_23) CA5.6 Aplicáronse macros en operacións repetitivas.

**3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación**

Primeira parte:

Terá carácter eliminatorio e para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Constará dunha proba escrita con preguntas tipo test cunha única unha resposta correcta. A cualificación obtida en cada pregunta correctamente contestada será de 0.25 puntos. As respostas incorrectas descontarán 0.0625 puntos cada unha. As preguntas non contestadas non descontarán puntuación.

Segunda parte:

Terá carácter eliminatorio e calificarase de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Constará de dous exercicios:

Operatoria de teclados: Avaliarase mediante unha proba de velocidade. Para acadar o 5 o alumno deberá alcanzar as 200 ppm. cun máximo dun erro por minuto. Cada 20 pulsacións por encima ou por debaixo das 200 ppm. suporá subir ou baixar 1 punto.

Ofimática: A súa vez constará de tres supostos prácticos empregando as aplicacións Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010 e Microsoft Access 2010. Cada un dos exercicios avaliarase entre 0 e 10 puntos e a nota correspondente a este apartado obterase por media aritmética.

A nota final da segunda parte da proba obterase mediante a media ponderada dos dous exercicios anteriores sendo o peso da Operatoria de teclados dun 20% e de Ofimática un 80%

Cualificación final:

Será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das dúas partes, teórica e práctica, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.

**4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento**

**4.a) Primeira parte da proba**

Exame tipo test con 40 preguntas referidas aos seguintes contidos:

OPERATORIA DE TECLADOS



Postura corporal ante o terminal

Requisitos básicos e posta en marcha dun terminal informático

#### OFIMÁTICA

Elementos de navegación ou explotación nun sistema operativo, e funcións básicas de explotación

Xestión de ficheiros e cartafoles

Organizar e compartir arquivos e cartafoles

Programas propios do sistema operativo e os que se poidan incluír nel.

Prestacións fundamentais do sistema operativo.

Redes locais

Tipos de redes

Contorno de usuarios

Tipos de licenzas de software.

#### MULTIMEDIA

Xestión de internet:

Conceptos básicos de internet.

Navegadores.

Identificación de diversas aplicacións de internet para a empresa

Aplicación das medidas de seguridade necesarias

Riscos.

Medidas preventivas

Cortalumes.

Seguridade na web.

Tipos de contas de correo electrónico.

Elaboración de imaxes.

Formatos, tipos e resolución.

Manipulación de audio e vídeos.

Formatos de vídeo. Códecs.

Importación e exportación de vídeos.

Capturas de vídeo e audio.

#### 4.b) Segunda parte da proba

Constará de dúas partes:

- Operatoria de teclados: Realízase unha proba de velocidade. Para acadar o 5 o alumno deberá alcanzar as 200 ppm. cun máximo dun erro por minuto. Cada 20 pulsacións por encima ou por debaixo das 200 ppm. suporá subir ou baixar 1 punto.
- Aplicacións informáticas: Consistirá na realización de tres exercicios prácticos empregando os programas Microsoft Word, Microsoft Excel e Microsoft Access. Os exercicios versarán sobre os seguintes contidos:

Microsoft Word:



Funcións básicas dun procesador de textos.

    Seleccionar, copiar, mover e borrar texto

    Formato de fonte

Formato de parágrafo

Estrutura dos documentos: divisións e seccións.

    Configuración de páxina

Elaboración de documentos de diversos tipos (manuais, partes de incidencias, etc.).

Texto en columnas

Encabezados e pés de páxina

Índice e táboas de contidos

Estilos.

Formularios.

Creación e uso de patróns.

Inserción de obxectos, gráficos, táboas, follas de cálculo, hiperligazóns, etc.

Definición de idiomas e revisión ortográfica de documentos.

Combinación de documentos.

Microsoft Excel:

Introdución á folla de cálculo: contorno de traballo, celas, rangos, libros, ringleiras, columnas e formatos.

Uso de fórmulas e funcións. Funcións matemáticas, de busca, de fecha, lóxicas...

Elaboración de bases de datos: formularios, listaxes, ordenación, filtros e protección de datos.

Elaboración e impresión de documentos de diversos tipos (orzamentos, facturas, inventarios, etc.)

Microsoft Access

Elementos das bases de datos relacionais

Táboas: Propiedades dos campos, máscaras, regras de validación

Consultas

Formularios

Informes



## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36018677	Luís Seoane	Pontevedra	2019/2020

### 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 de proba libre

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0446	Empresa na aula	2019/2020	0	156	0

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ALBERTO GAMALLO OTERO, MARÍA CRISTINA COSTAS PAJARINO, MODESTO ROZAS LOZANO, SONIA FERNÁNDEZ FERRÓN (Subst.)
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



## 2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

### 2.1. Primeira parte da proba

#### 2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Identifica as características do proxecto de empresa creada na aula, e toma parte na actividade que esta desenvolve.
RA2 - Transmite información entre as áreas e á clientela interna e externa da empresa creada na aula, con aplicación de técnicas de comunicación.
RA3 - Organiza información para explicar os métodos manuais e os sistemas informáticos previstos.
RA5 - Realiza as actividades derivadas da política comercial, e identifica as funcións do departamento de vendas e compras.
RA6 - Atende incidencias, e identifica criterios e procedementos de resolución de problemas e reclamacións.

#### 2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Identifícanse as características internas e externas da empresa creada na aula.
CA1.2 Identifícanse os elementos que constitúen a rede loxística da empresa creada: provedores, clientes, sistemas de produción e comercialización, almacenamento, etc.
CA1.3 Identifícanse os procedementos de traballo no desenvolvemento do proceso produtivo ou comercial.
CA1.4 Relacionáronse características do mercado, tipo de clientes e provedores, e a súa posible influencia no desenvolvemento da actividade empresarial.
CA1.5 Valorouse a polivalencia dos postos de traballo administrativos no desenvolvemento da actividade da empresa.
CA1.6 Integrouse na empresa creada na aula, e describiu a súa relación co sector, a súa estrutura organizativa e as funcións de cada departamento.
CA2.1 Utilizouse a forma e as técnicas adecuadas na atención e no asesoramento.
CA2.2 Mantívose unha actitude correcta na atención e no asesoramento.
CA2.3 Transmítiuse a información con claridade e precisión.
CA2.4 Utilizouse o tratamento protocolario axeitado.
CA3.4 Analizouse e sintetizouse a información subministrada.
CA5.6 Identifícanse as canles de comercialización máis frecuentes na actividade específica.
CA6.1 Identificouse a natureza e a orixe dos problemas e das reclamacións.
CA6.2 Identificouse a documentación que se utiliza para recoller unha reclamación.
CA6.5 Seguíuse o proceso establecido para unha reclamación.
CA6.6 Verificouse que se siga integramente o proceso de reclamación.

### 2.2. Segunda parte da proba





### 2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA2 - Transmite información entre as áreas e á clientela interna e externa da empresa creada na aula, con aplicación de técnicas de comunicación.
RA3 - Organiza información para explicar os métodos manuais e os sistemas informáticos previstos.
RA4 - Elabora documentación administrativa, identifica as tarefas administrativas de cada departamento da empresa, e utiliza a documentación elaborada para cada unha delas.
RA5 - Realiza as actividades derivadas da política comercial, e identifica as funcións do departamento de vendas e compras.
RA6 - Atende incidencias, e identifica criterios e procedementos de resolución de problemas e reclamacións.
RA7 - Traballa en equipo, e recoñece e valora as achegas de cada membro do grupo.

### 2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA2.5 Identifícase o emisor e o receptor nunha conversa telefónica ou presencial.
CA2.6 Identifícase o remitente e o destinatario en comunicacións escritas recibidas.
CA2.7 Rexístrase a información relativa ás consultas realizadas, na ferramenta de xestión da relación coa clientela.
CA2.8 Aplícanse técnicas de negociación básicas con clientes e provedores.
CA3.1 Aplícanse procedementos adecuados para a obtención de información necesaria na xestión de control de calidade do servizo prestado.
CA3.2 Tramítase correctamente a información ante a persoa ou o departamento da empresa que corresponda.
CA3.3 Aplícanse as técnicas de organización da información.
CA3.5 Manéxase como usuario a aplicación informática de control e seguimento de clientes, provedores, etc.
CA3.6 Aplícanse as técnicas manuais e informáticas de arquivo predecidas.
CA4.1 Execútanse as tarefas administrativas das áreas de aprovisionamento, comercial, de recursos humanos, de contabilidade, financeira e fiscal.
CA4.2 Aplícase a normativa.
CA5.1 Elabórase e/ou actualízase o catálogo de produtos da empresa.
CA5.2 Manéxase a base de datos de provedores, comparáronse ofertas e establecéronse negociacións de condicións de compras.
CA5.3 Elabóranse e/ou actualízanse as fichas da clientela.
CA5.4 Elabóranse listaxes de prezos.
CA5.5 Confeccionáronse ofertas.
CA6.3 Aplícanse técnicas de comportamento asertivo, resolutivo e positivo.
CA6.4 Procuráronse e propuxéronse solucións para a resolución dos problemas.

**Criterios de avaliación do currículo**

CA7.1 Mantívose unha actitude de respecto polo profesor ou a profesora xerente, así como polos compañeiros e as compañeiras.

CA7.2 Cumpríronse as ordes recibidas.

CA7.3 Mantívose unha comunicación fluída cos compañeiros e as compañeiras.

CA7.4 Expuxéronse opinións e puntos de vista ante unha tarefa.

CA7.5 Valorouse a organización da propia tarefa.

CA7.6 Complementouse o traballo entre os compañeiros e as compañeiras.

CA7.7 Transmitiuse a imaxe da empresa.

CA7.8 Realizouse cada tarefa con rigor e corrección para obter un resultado global satisfactorio.

CA7.9 Respectáronse as normas establecidas e a cultura empresarial.

CA7.10 Mantívose unha actitude proactiva, participando no grupo e desenvolvendo iniciativa emprendedora.

**3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación**

Primeira parte:

Terá carácter eliminatorio e para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos

Segunda parte.

Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos

Cualificación final:

Será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresadas con números enteiros

**4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento****4.a) Primeira parte da proba**

Constará de preguntas teóricas referidas a:

1- Creación e posta en marcha da empresa: desenvolvemento da idea de negocio; formas xurídicas de constitución; impostos que afectan á empresa; responsabilidade social empresarial; trámites de constitución da empresa

2- organización por departamentos e comunicación na empresa: O organigrama; o traballo en equipo; transmisión da información interna e externa na empresa; a comunicación oral e escrita; as novas tecnoloxías da comunicación; organización e arquivo da información.

3- Lanzamento da empresa ao mercado: o entorno; análise do sector e a competencia; estudo de mercado; plan de marketing; publicidade, promoción e merchandising.



4- O departamento de almacén: concepto e xestión de stocks.

5- departamentos de compras, vendas, contabilidade, tesouraría e recursos humanos: obxectivos e funcións.

Libro de apoio recomendado: Empresa en el aula, McGrawHill.

#### **4.b) Segunda parte da proba**

Constará dunha parte práctica na que:

- Se elaborarán distintos documentos: Factura, albarán, pagaré, etc
- Realización dunha simulación de contabilización e facturación utilizando programas informáticos. Os programas a utilizar poden ser Contasol e Factusol, ambos de descarga libre e gratuita.

No caso de que o alumno prefira utilizar outros programas que lle sexan máis coñecidos, deberá aportar como medio para a realización do exame un ordenador portátil no que estén instalados os programas que elixira.



## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36018677	Luís Seoane	Pontevedra	2019/2020

### 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 de proba libre

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0448	Operacións auxiliares de xestión de tesouraría	2019/2020	0	160	0

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ANA BELÉN RODRÍGUEZ GARCÍA, MARÍA DE LAS MERCEDES PINTOS ESTÉVEZ, MODESTO ROZAS LOZANO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



## 2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

### 2.1. Primeira parte da proba

#### 2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Aplica métodos de control de tesouraría e describe as súas fases.
RA2 - Realiza os trámites de contratación, renovación e cancelación correspondentes a instrumentos financeiros básicos de financiamento, investimento e servizos desta índole que se utilizan na empresa, e describiuse a finalidade de cada un.
RA3 - Efectúa cálculos financeiros básicos, para o que identifica e aplica as leis financeiras correspondentes.
RA4 - Efectúa as operacións bancarias básicas e interpreta a documentación asociada.

#### 2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Describiuse a función e os métodos do control da tesouraría na empresa.
CA1.2 Diferenciáronse os fluxos de entrada e saída de tesouraría (cobramentos e pagamentos) e a documentación relacionada con eles.
CA1.6 Describíronse as utilidades dun calendario de vencementos en termos de previsión financeira.
CA1.7 Relacionouse o servizo de tesouraría e o resto de departamentos, empresas e entidades externas.
CA1.8 Utilizáronse medios telemáticos, de administración electrónica e outros substitutivos da presentación física dos documentos.
CA1.9 Efectuáronse os procedementos de acordo cos principios de responsabilidade, seguridade e confidencialidade da información.
CA2.1 Clasificáronse as organizacións, as entidades e os tipos de empresas que operan no sistema financeiro español.
CA2.2 Precísáronse as institucións de crédito e as financeiras bancarias e non bancarias, e describíronse as súas principais características.
CA2.3 Diferenciáronse os mercados dentro do sistema financeiro español en relación cos produtos financeiros que se empregan habitualmente na empresa.
CA2.4 Relacionáronse as funcións principais de cada intermediario financeiro.
CA2.5 Diferenciáronse os principais instrumentos financeiros bancarios e non bancarios, e describíronse as súas características.
CA2.6 Clasificáronse os tipos de seguros da empresa e os elementos que conforman un contrato de seguro.
CA2.7 Identificáronse os servizos básicos que nos ofrecen os intermediarios financeiros bancarios e os documentos necesarios para a súa contratación.
CA2.9 Operouse con medios telemáticos de banca en liña e afíns.
CA3.1 Diferenciouse entre as leis financeiras de capitalización simple e de actualización simple.
CA3.4 Describíronse as implicacións do tempo e do tipo de xuro neste tipo de operacións.
CA3.5 Diferenciáronse os conceptos do tanto nominal e xuro efectivo ou taxa anual equivalente.
CA3.6 Diferenciáronse as características dos tipos de comisións dos produtos financeiros máis habituais na empresa.



Criterios de avaliación do currículo
CA3.7 Identifícanse os servizos básicos que ofrecen os intermediarios financeiros bancarios, e os documentos necesarios para a súa contratación.
CA4.3 Diferenciáronse as variables que interveñen nas operacións de préstamos.
CA4.4 Relacionáronse os conceptos integrantes da cota do préstamo.
CA4.5 Descríbonse as características do sistema de amortización de préstamos polos métodos máis habituais.
CA4.7 Relacionáronse as operacións financeiras bancarias coa capitalización simple e composta, e o desconto simple.
CA4.8 Comparáronse produtos financeiros baixo as variables de custo e rendibilidade.
CA4.9 Utilizáronse ferramentas informáticas específicas do sistema operativo bancario.

## 2.2. Segunda parte da proba

### 2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Aplica métodos de control de tesouraría e describe as súas fases.
RA2 - Realiza os trámites de contratación, renovación e cancelación correspondentes a instrumentos financeiros básicos de financiamento, investimento e servizos desta índole que se utilizan na empresa, e describiuse a finalidade de cada un.
RA3 - Efectúa cálculos financeiros básicos, para o que identifica e aplica as leis financeiras correspondentes.
RA4 - Efectúa as operacións bancarias básicas e interpreta a documentación asociada.

### 2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.3 Formalizáronse os libros e os rexistros de tesouraría.
CA1.4 Executáronse as operacións do proceso de arqueamento e cadramento da caixa, e detectáronse as desviacións.
CA1.5 Cotexouse a información dos extractos bancarios co libro de rexistro do banco.
CA2.8 Calculouse a rendibilidade e o custo financeiro dalgúns instrumentos financeiros de investimento.
CA2.10 Formalizáronse documentos relacionados coa contratación, a renovación e a cancelación de produtos financeiros habituais na empresa.
CA3.2 Calculouse o xuro simple e composto de diversos instrumentos financeiros.
CA3.3 Calculouse o desconto simple de diversos instrumentos financeiros.
CA4.1 Liquidouse unha conta bancaria e unha de crédito polos métodos máis habituais.
CA4.2 Calculouse o líquido dunha negociación de efectos.
CA4.6 Calculouse o cadro de amortización de préstamos sinxelos polos métodos máis habituais.



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

- a) Primeira parte. Terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.  
Esta primeira parte cualificarase de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.
- b) Segunda parte. As persoas aspirantes que superen a primeira parte da proba realizarán a segunda parte, que tamén terá carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento de varios supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.  
O profesor/a cualificará esta segunda parte da proba de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos. As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas con cero puntos nesta segunda parte.  
A cualificación final correspondente ao módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima.

### 4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

#### 4.a) Primeira parte da proba

Constará dun exame de 20 preguntas teóricas, (tipo test e de resposta única, sen penalizacións), que versarán sobre os seguintes contidos recollidos na programación:

BC1.-Aplicación de métodos de control de tesouraría:

Métodos do control de xestión de tesouraría: finalidade e características.

Documentos e medios de cobramento e pagamento da empresa.

Libros de rexistros de tesouraría: caixa, bancos, contas da clientela e provedores, e efectos para pagar e para cobrar.

Control de caixa e banco: arqueamentos e cadramentos de caixa, e conciliación bancaria.

Aplicacións informáticas de xestión de tesouraría.

BC2. Trámite de instrumentos financeiros básicos de financiamento, investimento e servizos:

Institucións financeiras bancarias: Banco Central Europeo, Banco de España, banca privada e caixas de aforros.

Institucións financeiras non bancarias: entidades aseguradoras.

Mercados financeiros.

Instrumentos financeiros bancarios e de financiamento, investimento e servizos: contas correntes e de crédito, préstamo, desconto comercial, carteira de valores, imposicións a prazo, transferencias, domiciliacións, xestión de cobramentos e pagamentos e banca en liña.

Instrumentos financeiros non bancarios de financiamento, investimento e servizos: leasing, renting e factoring.

Outros instrumentos de financiamento. Subvencións, provedores e avais.

Rendibilidade do investimento.

Custo do financiamento.

BC3. Cálculos financeiros básicos:



Capitalización simple e composta.

Actualización simple.

Tipo de xuro efectivo ou taxa anual equivalente. Tantos por cento equivalentes.

Comisións bancarias: identificación e cálculo.

BC4. Operacións bancarias básicas:

Operacións bancarias de capitalización simple e desconto simple.

Operacións bancarias de capitalización composta e desconto composto.

Documentación relacionada coas operacións bancarias.

Aplicacións informáticas de operativa bancaria.

Servizos bancarios en liña máis habituais.

#### 4.b) Segunda parte da proba

Esta segunda parte consistirá nunha proba de 10 exercicios. Para a resolución dos exercicios o alumno poderá facer uso de unha calculadora non programable. (non se permite o uso de teléfonos móbiles).

Os contidos da proba serán;

Lei financeira de capitalización simple.

Lei financeira de capitalización composta.

Desconto Comercial e Equivalencia financeira

Liquidación de Contas bancarias polo Método Hamburgués Escalar:

Contas Corrente.

Conta De Crédito

Amortización préstamos:

Con reembolso único

Mediante unha renda: Sistema Francés de Sistema de cuota de Amort. constante.