

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15023090	Macías o Namorado	Padrón	2021/2022

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CSADG01	Administración e finanzas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0651	Comunicación e atención á clientela	2021/2022	6	160	192
MP0651_12	Comunicación e arquivamento	2021/2022	6	105	126
MP0651_22	Atención á clientela	2021/2022	6	55	66

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA MERCEDES GAMARDO PIMENTEL
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Publicado o Real decreto 1584/2011, do 4 de novembro, polo que se establece o título de técnico superior en administración e finanzas, e se fixan as súas ensinanzas mínimas, e de acordo co seu artigo 10.2, correspóndelle a Consellería con competencias en materia de educación establecer o currículo correspondente no ámbito da comunidade autónoma de Galicia.

Consonte o anterior, este decreto desenvolve o currículo do ciclo formativo de formación profesional de técnico superior en administración e finanzas. Este currículo adapta a nova titulación ao campo profesional e de traballo da realidade socioeconómica galega e as necesidades de cualificación do sector produtivo canto a especialización e polivalencia, e posibilita unha inserción laboral inmediata e unha proxección profesional futura.

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 (%)	Resultados de aprendizaxe				Resultados de aprendizaxe			
					MP0651_12				MP0651_22			
					RA1	RA2	RA3	RA4	RA1	RA2	RA3	
1	Técnicas de comunicación institucional e promocional		30	15	X							
2	Comunicacións orais presenciais e non presenciais		30	15		X						
3	Elaboración de documentos profesionais escritos		40	20			X					
4	Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información		25	20				X				
5	Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou aos usuarios.		20	10					X			
6	Xestión de consultas, queixas e reclamacións		30	10						X		
7	Organización do servizo posvenda		17	10								X
Total:			192									

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Técnicas de comunicación institucional e promocional	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.	SI

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Distinguir os tipos de institucións empresariais que existen. 1.2 Determinar as características xurídicas, funcionais e organizativas de cada tipo de organización. 1.3 Definir os departamentos dunha organización. 1.4 Aplicar os principios para crear unha imaxe corporativa. 1.5 Interpretar os distintos estilos de mando dunha organización.	1	Exercicios prácticos e interpretación de textos referidos a unha organización.	30,0
TOTAL			30

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Identifícanse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.	● PE.1 - Contidos explicados en clase.	S	10
CA1.2 Relaciónanse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.	● PE.2 - Contidos explicados en clase.	S	10
CA1.3 Identifícase a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.	● PE.3 - Contidos explicados en clase.	S	10
CA1.4 Relaciónanse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.	● PE.4 - Contidos explicados en clase e exercicios con textos.	S	10
CA1.5 Defínense as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.	● PE.5 - Contidos explicados en clase e exercicios con textos.	S	10
CA1.6 Diferenciáanse os procesos de comunicación da organización formais e informais.	● PE.6 - Contidos explicados en clase e exercicios con textos.	S	10
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.	● PE.7 - Contidos explicados en clase e exercicios con textos.	S	10
CA1.8 Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.	● PE.8 - Contidos explicados en clase.	S	10
CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.	● PE.9 - Contidos explicados en clase e exercicios con textos.	S	10
CA1.10 Identifícanse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.	● PE.10 - Contidos explicados en clase e exercicios con textos.	S	10
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Organizacións empresariais.</p> <p>Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.</p> <p>Comunicación externa na empresa</p> <p>Calidade do servizo e atención de demandas.</p> <p>Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.</p> <p>Funcións na organización: dirección, planificación, organización e control. Departamentos.</p> <p>Tipoloxía das organizacións: organigramas.</p> <p>Dirección na empresa.</p> <p>Procesos e sistemas de información nas organizacións.</p> <p>Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.</p> <p>Elementos e barreiras da comunicación.</p> <p>Comunicación e información, e comportamento</p> <p>Relacións humanas e laborais na empresa.</p>

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Exercicios prácticos e interpretación de textos referidos a unha organización. - Distinguir os distintos tipos de empresas e valorar a necesidade da comunicación tanto interna como externa.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos contidos e pautas dos traballos a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> Distinguir os distintos departamentos dunha empresa e o seus obxectivos interpretando diferentes textos proporcionados pola profesora. Buscar información en Internet das formas das sociedades e as súas características básicas. Elaboración de organigramas partindo dunha empresa imaxinaria e tamén partindo da interpretación de textos. Supostos para diferenciar entre identidade e imaxe corporativa a través da interpretación de textos. Distinguir os estilos de mando e comentar as súas vantaxes e inconvenientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Coñecer a importancia da comunicación na empresa e os distintos supostos de comunicación, analizar as función e estilos de mando máis habituais, aplicar técnicas de comunicación institucional e promocional. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático: computador, canón, pizarra dixital... libro de texto recomendado, Internet, textos varios facilitados pola profesora. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Contidos explicados en clase. PE.2 - Contidos explicados en clase. PE.3 - Contidos explicados en clase. PE.4 - Contidos explicados en clase e exercicios con textos. PE.5 - Contidos explicados en clase e exercicios con textos. PE.6 - Contidos explicados en clase e exercicios con textos. PE.7 - Contidos explicados en clase e exercicios con textos. PE.8 - Contidos explicados en clase. PE.9 - Contidos explicados en clase e exercicios con textos. PE.10 - Contidos explicados en clase e exercicios con textos. 	30,0
TOTAL						30,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Comunicacións orais presenciais e non presenciais	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	SI

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Reflexionar sobre os aspectos básicos da comunicación oral. 1.2 Valorar a importancia que teñen aspectos coma os tonos, a rapidez ó falar, as miradas, etc. No proceso da comunicación. 1.3 Analizar as funcións que ten a comunicación non verbal. 1.4 Recoñecer as diferentes formas de comunicación oral que existen. 1.5 Levar a cabo a comunicación con claridade, precisión, cortesía, respecto e sensibilidade. 1.6 Analizar os erros máis comúns que se producen na comunicación oral. 1.7 Aplicar as técnicas que reducen os erros na comunicación oral.	1	Exercicios para comprender importancia dos aspectos comunicativos. Plantexamentos para realizar comunicacións telefónicas.	30,0
TOTAL			30

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Identifícanse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.	● PE.1 - Contidos explicados en clase.	S	9
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.	● TO.1 - Supostos prácticos realizados na clase.	S	9
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.	● LC.1 - Supostos prácticos realizados na clase.	S	9
CA2.4 Identifícanse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.	● PE.2 - Comunicación telefónica, compoñentes e protocolo de actuación	S	10
CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa	● PE.3 - Contidos explicados en clase.	S	9
CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.	● PE.4 - Contidos explicados en clase.	S	9
CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.	● TO.2 - Supostos prácticos realizados na clase.	S	9
CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.	● TO.3 - Supostos prácticos realizados na clase.	S	9
CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.	● TO.4 - Supostos prácticos realizados na clase e exposicións orais.	S	9
CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.	● TO.5 - Exposición orais.	S	9

Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.	<ul style="list-style-type: none"> LC.2 - Supostos prácticos realizados na clase. 	N	9
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

Contidos
<p>Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.</p> <p>0Realización de entrevistas.</p> <p>Realización de presentacións.</p> <p>Comunicación telefónica.</p> <p>Compoñentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.</p> <p>Cortesía nas comunicacións telefónicas.</p> <p>Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.</p> <p>Preparación e realización de chamadas.</p> <p>Identificación dos interlocutores.</p> <p>Tratamento de diversas categorías de chamadas.</p> <p>Central telefónica.</p> <p>Principios básicos nas comunicacións orais.</p> <p>0Lista telefónica: uso.</p> <p>Videoconferencia.</p> <p>Técnicas de comunicación oral.</p> <p>Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.</p> <p>Formas de comunicación oral.</p> <p>Barreiras da comunicación verbal e non verbal.</p> <p>Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.</p> <p>Utilización de técnicas de imaxe persoal.</p> <p>Comunicacións na recepción de visitas.</p>

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Exercicios para comprender importancia dos aspectos comunicativos. Plantexamentos para realizar comunicacións telefónicas. - Análise da comunicación oral e protocolos de actuación.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos e pautas para a realización de traballos e exercicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facer exposicións orais tendo en conta: ton, ritmo, miradas, pausas, énfases. • Supostos varios para analizar as funcións da comunicación non verbal. • Realizar supostos prácticos para analizar os erros máis frecuentes na comunicación oral. • Explicar as normas para falar corretamente por teléfono mediante exemplos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar comunicacións orais presenciais, integrar técnicas de comunicación oral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamento informático: computador, canón, pizarra dixital...libro de texto recomendado, Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.1 - Supostos prácticos realizados na clase. • LC.2 - Supostos prácticos realizados na clase. • PE.1 - Contidos explicados en clase. • PE.2 - Comunicación telefónica, compoñentes e protocolo de actuación • PE.3 - Contidos explicados en clase. • PE.4 - Contidos explicados en clase. • TO.1 - Supostos prácticos realizados na clase. • TO.2 - Supostos prácticos realizados na clase. • TO.3 - Supostos prácticos realizados na clase. • TO.4 - Supostos prácticos realizados na clase e exposicións orais. • TO.5 - Exposición orais. 	30,0
TOTAL						30,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Elaboración de documentos profesionais escritos	40

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.	SI

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os soportes para elaborar e transmitir os documentos: papeis, sobres, etc. 1.2 Diriximos ó destinatario seguindo as debidas normas de protocolo. 1.3 Identificar dentro da empresa as tipoloxías máis habituais de documentos segundo a súa finalidade.	1	Cuestións varias para coñecer os distintos tipos de comunicación escrita na empresa.	10,0
2.1 Coñecer e practicar os modelos de documentos escritos da empresa. 2.2 Coñecer e redactar documentos internos da empresa. 2.3 Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición. 2.4 Aplicar na elaboración da documentación a técnica 3R (reducir, reutilizar, reciclar). 2.5 Aplicar técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, valorando a súa importancia. 2.6 Funcionamento do correo electrónico. A netiqueta. 2.7 Coñecer o funcionamento da web 2.0 2.8 Coñecer a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos.	2	Redactar escritos varios e cuestión relacionadas coas normas de netiqueta las redes sociais tendo en conta sempre a imaxe da empresa.	30,0
TOTAL			40

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Identifícanse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.	● PE.1 - Contidos explicados en clase.	S	9
CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	● PE.2 - Contidos explicados en clase.	S	9
CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.	● PE.3 - Exercicios propostos sobre as explicacións na clase.	S	9
CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.	● PE.4 - Contidos explicados en clase.	S	10
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.	● LC.1 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase.	S	9
CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.	● TO.1 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase.	S	9

Critérios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.	<ul style="list-style-type: none"> LC.2 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase. 	N	9
CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.	<ul style="list-style-type: none"> LC.3 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase. 	S	9
CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.	<ul style="list-style-type: none"> LC.4 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase. 	S	9
CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).	<ul style="list-style-type: none"> LC.5 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase. 	S	9
CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.	<ul style="list-style-type: none"> LC.6 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase. 	S	9
TOTAL			100

4.3.e) Contidos

Contidos
<p>Comunicación escrita na empresa.</p> <p>Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.</p> <p>Estilos de redacción.</p> <p>Siglas e abreviaturas.</p> <p>Ferramentas para a corrección de textos.</p> <p>Estruturas e estilos de redacción na documentación profesional.</p> <p>Documentos de uso na empresa e na Administración.</p> <p>Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.</p> <p>Comunicación nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea, etc.). Netiqueta.</p> <p>Técnicas de comunicación escrita.</p>

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
<p>Cuestións varias para coñecer os distintos tipos de comunicación escrita na empresa. - Analizar os distintos tipos de comunicación escrita, normas, técnicas, soportes e ferramentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Explicación previa sobre as normas de comunicación e expresión escrita. 	<ul style="list-style-type: none"> Redacción de documentos mediante procesador de texto seguindo as debidas normas e empregando o protocolo empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> Saber distinguir perfectamente o destinatario das comunicacións escritas, normas e protocolos así como una redacción correcta. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático: computador, canón, pizarra dixital... Internet, libro de texto recomendado, diapositivas facilitadas pola profesora. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Contidos explicados en clase. PE.2 - Contidos explicados en clase. PE.3 - Exercicios propostos sobre as explicacións na clase. PE.4 - Contidos explicados en clase. 	10,0

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
<p>Redactar escritos varios e cuestión relacionadas coas normas de netiqueta las redes sociais tendo en conta sempre a imaxe da empresa. - Redactar escritos empegando o procesador de textos de xeito adecuado e elaborar modelos de registro de entrada e caída de correspondencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos e traballos a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Redactar correspondencia atendendo a diferentes modelos e estilos de cartas comerciais. • Diseñar un membrete para a empresa • Analizar a netiqueta dun correo electrónico considerando cada unha das partes e os posibles erros cometidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber confeccionar os seguintes escritos: cartas comerciais con diferentes casuísticas, de pedidos, notas internas, solicitudes, certificados, actas de reunión, saúda, invitacións... 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamento informático: computador, canón, pizarra dixital...Internet, libro de texto recomendado, diapositivas proporcionadas pola profesora. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.1 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase. • LC.2 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase. • LC.3 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase. • LC.4 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase. • LC.5 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase. • LC.6 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase. • TO.1 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase. 	30,0
TOTAL						40,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.	SI

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os medios máis adecuados para desenrolar a comunicación escrita a través dos medios telemáticos. 1.2 Recoñecer as medidas de seguridade na información. 1.3 Manexar os diferentes sistemas que poden ser empregados para clasificar a información. 1.4 Interpretar e presentar a información. 1.5 Formas de rexistro dos correos electrónicos recibidos e emitidos, e outra información telemática, segundo técnicas de xestión eficaz. 1.6 Coñecer a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica.	1	Actividades relacionadas cos distintos tipos de clasificación, a súa seguridade e rexistro.	25,0
TOTAL			25

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Identifícanse 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.	• PE.1 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	9
CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.	• PE.2 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	9
CA4.3 Selecionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.	• PE.3 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	9
CA4.4 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.	• PE.4 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	9
CA4.5 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.	• PE.5 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	9
CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.	• PE.6 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	9
CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.	• LC.1 - Sobre exercicios realizados na clase.	S	9
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.	• PE.7 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	9
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, reutilizar e reciclar).	• PE.8 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	9
CA4.10 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.	• LC.2 - Sobre exercicios realizados na clase.	S	9

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.	<ul style="list-style-type: none"> LC.3 - Sobre exercicios realizados na clase. 	S	5
CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica	<ul style="list-style-type: none"> PE.9 - Sobre os contidos impartidos na clase. 	S	5
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
<p>Recepción, envío e rexistro da correspondencia.</p> <p>Proceso de arquivo.</p> <p>Custodia e protección do arquivo.</p> <p>Bases de datos para o tratamento da información.</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.</p> <p>Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.</p> <p>Clasificación e ordenación de documentos.</p> <p>Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.</p> <p>Arquivo de documentos.</p> <p>Sistemas de arquivo.</p> <p>Clasificación da información.</p> <p>Centralización ou descentralización do arquivo.</p>

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Actividade (título e descrición)						

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Actividades relacionadas cos distintos tipos de clasificación, a súa seguridade e rexistro. - Diferenciar as técnicas de organización da información que se poden aplicar nunha empresa, así coma os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información mas organización.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación da unidade didáctica, finalidade a perseguir e proposta dos exercicios a realizar con respecto as normas e funcionamento do arquivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar exercicios prácticos de clasificación. Deseñar modelos de rexistro para a correspondencia da empresa. Empregar a normativa sobre protección de datos en algúna supostos que se plantexen. Buscar información sobre a sinatura dixital e facer unha valoración da súa importancia. 	<ul style="list-style-type: none"> Saber identificar os medios, procedementos e criterios para recibir, rexistrar, distribuir e transmitir comunicacións escritas. Aplicar a normativa sobre protección de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático: computador, canón, pizarra dixital...Internet, libro de texto recomendado, diapositivas proporcionadas pola profesora. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Sobre exercicios realizados na clase. LC.2 - Sobre exercicios realizados na clase. LC.3 - Sobre exercicios realizados na clase. PE.1 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.2 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.3 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.4 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.5 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.6 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.7 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.8 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.9 - Sobre os contidos impartidos na clase. 	25,0
TOTAL						25,0

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou aos usuarios.	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.	SI

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Valorar a importancia da atención ó cliente para a empresa e identificar as súas funcións, fases e características. 1.2 Analizar as motivacións de compra e os factores que inciden no seu desenvolvemento por parte do cliente. 1.3 Analizar os principios da atención ó cliente. 1.4 Analizar a tipoloxía dos clientes. 1.5 Analizar os canles de comunicación coa clientela 1.6 Analizar os erros máis habituais nas relacións có cliente.	1	Supostos prácticos para avaliar a atención a clientela tendo en conta a distinta tipoloxía de clientes.	20,0
TOTAL			20

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.	● LC.1 - Sobre exercicios realizados na clase.	S	15
CA1.2 Identifícanse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.	● PE.1 - Sobre os contidos explicados en clase.	S	15
CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.	● LC.2 - Sobre exercicios realizados na clase.	S	17
CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.	● PE.2 - Sobre os contidos explicados en clase.	S	16
CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.	● TO.1 - Sobre exercicios realizados na clase.	S	5
CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha cliente en función da canle de comunicación utilizada.	● TO.2 - Sobre exercicios realizados na clase.	S	15
CA1.7 Analizáronse e soluciónáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.	● PE.3 - Sobre os contidos explicados na clase.	S	17
TOTAL			100

4.5.e) Contidos

Contidos

Contidos
<p>Cientela.</p> <p>0Estratexia de relación.</p> <p>Atención á clientela na empresa ou organización.</p> <p>Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.</p> <p>Documentación implicada na atención á clientela.</p> <p>Sistemas de información e bases de datos.</p> <p>Relacións públicas.</p> <p>Canles de comunicación coa clientela.</p> <p>Procedementos de obtención e recollida de información.</p> <p>Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.</p>

4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Supostos prácticos para avaliar a atención a clientela tendo en conta a distinta tipoloxía de clientes. - Recoñecer as necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación previa da unidade didáctica podendo exemplos en cada caso e proposición de supostos teóricos e prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestións varias para afianzar coñecementos sobre a atención ó cliente e a súa importancia na empresa. Buscar información en paneis de consumidores para saber cales son as motivacións de compra dos consumidores. Buscar información e comentar a importancia da atención posvenda. Facer unha relación da tipoloxía de clientes segundo varios criterios que se expoñerán na aula. Resolver supostos para analizar os erros mais habituais nas relacións co cliente. Cuprimentar documentos relacionados con queixas e reclamacións. 	<ul style="list-style-type: none"> Diferenciar os distintos tipos de clientes, identificar as fases do proceso de atención ao cliente, coñecer as funcións do departamento de atención ao cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático: computador, canón, pizarra dixital... Internet, libro de texto recomendado, diapositivas facilitadas pola profesora. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Sobre exercicios realizados na clase. LC.2 - Sobre exercicios realizados na clase. PE.1 - Sobre os contidos explicados en clase. PE.2 - Sobre os contidos explicados en clase. PE.3 - Sobre os contidos explicados na clase. TO.1 - Sobre exercicios realizados na clase. TO.2 - Sobre exercicios realizados na clase. 	20,0
TOTAL						20,0

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Xestión de consultas, queixas e reclamacións	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.	SI

4.6.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Concepto de consumidor e os seus dereitos básicos. 1.2 Identificar as diversas institucións de consumo, nacionais e europeas. 1.3 Coñecer o concepto de denuncia no campo do consumo. 1.4 Coñecer a protección do consumidor e a normativa correspondente.	1	Exercicios prácticos de consulta das distintas institucións de consumo así coma a consulta da Lei de Protección ao Consumidor para resolución de exercicios.	30,0
TOTAL			30

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.	● PE.1 - Sobre contidos impartidos na clase.	S	10
CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.	● PE.2 - Sobre os contidos explicados na clase.	S	10
CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.	● PE.3 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	10
CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.	● PE.4 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	10
CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.	● PE.5 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	10
CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.	● PE.6 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	10
CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.	● LC.1 - Sobre exercicios realizados na clase.	S	10
CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.	● LC.2 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase.	S	10
CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.	● PE.7 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	10
CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.	● LC.3 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase.	S	10
TOTAL			100

4.6.e) Contidos

Contidos
Consumidores ou consumidoras.
Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.
Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
Dereitos e deberes dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
Defensa dos consumidores ou consumidoras.
Institucións e organismos de protección dos consumidores ou consumidoras.
Reclamacións e denuncias.
Mediación e arbitraje: concepto e características.
Situacións en que se orixina unha mediación ou arbitraje.

4.6.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Exercicios prácticos de consulta das distintas institucións de consumo así coma a consulta da Lei de Protección ao Consumidor para resolución de exercicios. - Atender consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes aplicando a normativa en materia de consumo.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación da unidade didáctica expondo todo tipo de recursos e búsqueda de información relativa a lexislación aplicable con respecto aos dereitos do consumidor así como exemplos de cada caso. Proponer casos prácticos e teóricos para a súa resolución. 	<ul style="list-style-type: none"> Supostos relacionados coas funcións do departamento de atención ao cliente. Confeccionar un esquema cos diferentes procedementos para que usuarios e consumidores presenten as reclamación e denuncias que decidan levar a cabo. Confeccionar un esquema coas diferentes institucións de consumo nacionais e europeas. Analizar diversos supostos e comentar a normativa (Lei 26/1984) que se aplicaría en cada caso. 	<ul style="list-style-type: none"> Descibir os documentos propios dunha reclamación, diferenciar os tipos de reclamacións máis comúns, coñecer a normativa en materia de consumo. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático: computador, canón, pizarra dixital...Internet, libro de texto recomendado, diapositivas proporcionadas pola profesora. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Sobre exercicios realizados na clase. LC.2 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase. LC.3 - Sobre os supostos prácticos realizados na clase. PE.1 - Sobre contidos impartidos na clase. PE.2 - Sobre os contidos explicados na clase. PE.3 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.4 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.5 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.6 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.7 - Sobre os contidos impartidos na clase. 	30,0
TOTAL						30,0

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Organización do servizo posvenda	17

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.	SI

4.7.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Definir o servizo posvenda e a súa estrutura dentro da organización. 1.2 Valorar a importancia que ten para unha empresa ofrecer un servizo posvenda ós seus clientes. 1.3 Coñecer os servizos posvenda que poden ofrecer as empresas. 1.4 Recoñecer as accións e ferramentas adecuadas para xestionar a calidade do servizo posvenda. 1.5 Detectar e solucionar erros no servizo posvenda. 1.6 Coñecer as ferramentas que pode usar o servizo posvenda	1	Supostos prácticos para valorar a importancia do servizo posvenda e potenciar a imaxe da empresa.	17,0
TOTAL			17

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.	● PE.1 - Sobre contidos impartidos na clase.	S	10
CA3.2 Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.	● PE.2 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	10
CA3.3 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	● PE.3 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	10
CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.	● LC.1 - Sobre os exercicios realizados na clase.	S	10
CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.	● PE.4 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	10
CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.	● LC.2 - Sobre os exercicios realizados na clase.	S	10
CA3.7 Descríronse as fases do procedemento de relación coa clientela.	● PE.5 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	10
CA3.8 Descríronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.	● PE.6 - Sobre os contidos impartidos na clase.	S	10
CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.	● LC.3 - Sobre os exercicios realizados na clase.	S	10
CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.	● LC.4 - Sobre os exercicios realizados na clase.	S	10
TOTAL			100

4.7.e) Contidos

Contidos
<p>Valor dun produto ou servizo para a clientela.</p> <p>Actividades posteriores á venda.</p> <p>Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos.</p> <p>Tipos de servizo posvenda.</p> <p>Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda.</p> <p>Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda.</p> <p>Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.</p>

4.7.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Supostos prácticos para valorar a importancia do servizo posventa e potenciar a imaxe da empresa. - Aplicar procedementos de calidade na atención á clientela e identificar os estándares establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación previa desta unidade didáctica centrándose sobre todo na búsqueda de información das normas ISO en xestión de calidade, na elaboración do plan de calidade, elaboración de enquisas para averiguar o gran de satisfacción dos clientes, técnicas de fidelización. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver supostos relacionados coa posvenda e coa fidelización dos clientes. Definicións, vantaxes e inconvenientes, tipos de servizos posvenda. Supostos para resolver e propoñer exemplos de servizos posvenda que podería prestar unha empresa.. Facer unha clasificación dos servizos posvenda e adecualos a diferentes empresas. Analizar nun suposto as técnicas e ferramentas a utilizar no caso dunha empresa que presente un número de queixas máis elevadas do habitual. Resolver supostos para dar solución a posibles queixas de clientes. Facer unha táboa de ferramentas de xestións habituais do servizo posvenda e resolver supostos relacionados. 	<ul style="list-style-type: none"> Cofecer a importancia e as etapas dun servizo posvenda, ser capaz de medir a calidade e analizar os resultados dun servizo posvenda. Cofecer a normativa ISO en xestión de calidade. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento informático: computador, canón, pizarra dixital...Internet, libro de texto recomendado, diapositivas proporcionadas pola profesora. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Sobre os exercicios realizados na clase. LC.2 - Sobre os exercicios realizados na clase. LC.3 - Sobre os exercicios realizados na clase. LC.4 - Sobre os exercicios realizados na clase. PE.1 - Sobre contidos impartidos na clase. PE.2 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.3 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.4 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.5 - Sobre os contidos impartidos na clase. PE.6 - Sobre os contidos impartidos na clase. 	17,0
TOTAL						17,0

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

MINIMOS EXIXIBLES

- Identificar os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
- Identificar a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
- Diferenciar os procesos de comunicación da organización formais e informais.
- Relacionar o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno, externo, que poida intervir nesta.
- Valorar a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.
- Identificar os aspectos máis significativos que transmite na imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.
- Aplicar as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
- Aplicar o protocolo de comunicación verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
- Identificar os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación, identificación e realización.
- Detectar as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propoñer as accións correctivas necesarias.
- Valorar se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
- Diferenciar o soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
- Redactar o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
- Utilizar a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.
- Aplicar técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas e valorar a súa importancia para as organizacións.
- Identificar 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.
- Identificar os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
- Determinar o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
- Respetar os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicar, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
- Valorar a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica.
- Identificar os distintos tipos de clientes existentes función da súa forma de comprar.
- Saber como funciona o departamento de atención ao cliente.
- Distinguir os elementos cunha reclamación.
- Coñecer a normativa que regula os dereitos do consumidor e usuario e os principais organismos que os protexen.
- Identificar os elementos que intervien na atención posvenda.
- Distinguir as fases que estruturan o proceso posvenda.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

O peso da cualificación de cada avaliación estará formado por exames escritos e traballos obrigatorios e determinarase da seguinte maneira:

A) Exames escritos 70%:

- Haberá dous exames parciais por avaliación valorados en 10 puntos, debendo acadar como mínimo 5,00 puntos para poder facer media entre eles.

B) Traballos obrigatorios 30%:

- Traballos con exposición oral, valorados da seguinte maneira: contido 5,00 puntos, presentación de diapositivas 2,00 puntos, expresión verbal e non verbal 3,00 puntos.

- Traballos escritos, valorados da seguinte maneira: entrega en prazo 1 punto (si non se respecta o prazo perderase a puntuación deste apartado), presentación 2,00 puntos, contido 7,00 puntos.

Será preciso acadar como mínimo 5,00 puntos para que o traballo se considere superado. En caso contrario deberase repetir e entregar de novo na data que se sinale para a recuperación correspondente.

Observación:

Os traballos obrigatorios deberán ser realizados en horario de clase, agás aquelas tarefas que se deban completar fóra deste.

Si non se asiste a clase non se recollerán os traballos mencionados.

No caso de traballos en grupo, deberán participar tódolos/as integrantes. Si algún alumno/a non participara adecuadamente poderá requirírselle un traballo individual.

É preciso ter todos os traballos entregados e superados para aprobar a avaliación.

Cálculo da nota final de cada avaliación:

Suma de apartados A+B, este resultado será redondeado.

O alumnado que non acade o aprobado terá dereito a un exame de recuperación, do parcial ou parciais que teña suspensos, ao remate de cada avaliación, nas mesmas condicións expostas anteriormente. Tamén poderá entregar os traballos obrigatorios que teña pendentes.

Non se farán exames fora das datas previstas, excepto que se presente xustificación debidamente acreditada e avisando ao centro previamente.

Cálculo da nota final de xuño:

Para aquel alumnado que teña as tres avaliacións aprobadas procederase da seguinte maneira para o cálculo da nota final:

Unha vez obtido o peso correspondente aos exames (70%) e o dos traballos (30%), ponderaranse as notas obtidas destes, segundo o peso de cada unidade didáctica que aparece no apartado 3a) da programación, sumaranse e procederase ao seu redondeo.

No caso de ter que realizar as clases telematicamente, por mor da COVID19, os criterios de avaliación seguirán sendo os mesmos.

O alumnado deberá subir os traballos a Aula Virtual do centro, a cal xa está habilitada e con tarefas, temas e instrucións subidas pola profesora. Empregarase a Aula Virtual dende o inicio do curso para ir practicando esta forma de traballo.

Do mesmo xeito, en caso necesario, se programarán exames para ser realizados a través da citada ferramenta.

Tamén se empregará Cisco Webs para explicacións de temas e exercicios.

No caso de que o alumnado tivera que gardar corentena empregaranse os medios mencionados para estar en contacto e resolver dúbidas.

Cabe resaltar que é obrigatorio que o alumnado estea conectado e con cámara para a realización de exames, cando así se requira, e tamén para a resolución de dúbidas e explicación do temario.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumnado que deba recuperar aquelas probas nas que non acadou resultados positivos deberá asistir ás clases de recuperación en xuño (despois da 3ª avaliación), e examinarse da materia que teña pendente na convocatoria extraordinaria de xuño.

Nas clases de recuperación resolveráanse as dúbidas que cada alumno/a teña dependendo da materia a recuperar.

A proba consistirá nun exame semellante aos realizados durante o curso e tendo en conta os criterios do apartado 5 desta programación. Si ten traballos pendentes de entregar, correspondentes a calquera das tres avaliacións, deberá entregalos neste período de recuperación.

Para o cálculo da nota final de xuño:

Unha vez obtido o peso correspondente aos exames (70%) e o dos traballos (30%) ponderaránse as notas obtidas destes, segundo o peso de cada unidade didáctica que aparece no apartado 3a) da programación, sumaranse e procederase ao seu redondeo.

No caso de non poder realizarse estas probas presencialmente, por mor do COVID, empregáranse os recursos da aula virtual do centro e tamén Cisco Webex, organizando horarios para a resolución de dúbidas por videoconferencia.

Cabe resaltar que é obrigatorio que o alumnado estea conectado e con cámara para a realización de exames, cando así se requira, e tamén para a resolución de dúbidas.

Este alumnado conta con ordenador e conexión a internet.

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

O alumnado que perda o dereito á avaliación continua por superar o 10% das faltas de asistencia, realizará unha proba escrita na que demostrará dominar os contidos mínimos do módulo. O exame estará valorado en 10 puntos, debendo acadar alomenos 5 puntos para poder superar o módulo.

Constará de parte práctica e parte teórica. Deberá de superar cada unha das partes con alomenos 5,00 puntos para poder facer media entre as dúas.

A valoración total será de 10 puntos. Realizarase na convocatoria extraordinaria de xuño.

Non poderá asistir ás clases de recuperación no periodo entre a 3ª avaliación e dita proba extraordinaria.

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

Utilizarase un diario de aulas, no cal partindo desta programación organizada en unidades didácticas secuenciadas no tempo, recollerase día a día as actividades realizadas, así como as observacións que se consideren oportunas, para continuar co correcto desenvolvemento da programación inicial ou proponendo medidas para a consecución dos obxectivos previstos na mesma.

Pasarase unha enquisa ao alumnado baseada nos seguintes puntos:

- . ORGANIZACIÓN E METODOLOXÍA DIDÁCTICA: criterios de avaliación, promover o interese polo módulo, traballo organizado.
- . INTERESE PRESTADO AO ALUMNADO: preguntando si hai dúbidas e resolución das mesmas.
- . CUALIFICACIÓNS: preguntando si as cuestións das probas están axustadas aos contidos traballados, explicacións das respostas cando se revisa a proba.
- . ACTITUDE PERSOAL: trato correcto co alumnado, atención á diversidade, admisión de suxestións.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Sería preciso realizar unha avaliación inicial, coa amplitude que se considere necesaria, por parte do Departamento de Orientación para detectar este alumnado, tendo en conta os datos aportados polo profesorado.

Unha vez que xa temos a información anterior tentariamos deseñar unha serie de liñas xerais de actuación, que deben contemplar a diversidade como fonte de oportunidades e de riqueza, a centrarse en adecuar os diversos aspectos metodolóxicos: estratexias e técnicas específicas de ensino, agrupamentos, recursos e formas de organización.

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

A atención á diversidade supón optimizar os recursos materiais e persoais e organizar os distintos tipos de reforzo necesarios para desenvolver as capacidades deste alumnado, desde unha perspectiva integradora e normalizadora.

O apoio deséñase de forma individual e flexible.

O modelo de apoio está condicionado polo tipo de necesidades educativas deste alumnado, a metodoloxía, a organización da sala de aulas, o grao de coordinación entre o profesorado, os profesores de apoio e outros especialistas dos que se dispoña, etc. As modalidades de apoio poden ser as seguintes:

Individual ou en grupo.

Dentro ou fóra da sala de aulas.

Previo á explicación do tema no grupo.

Simultáneo dentro da sala de aulas.

Posterior á explicación do tema.

Calquera outra combinación.

É preciso mencionar unha serie de medidas de aplicación para este alumnado:

Potenciación de técnicas de grupo (que axuden a actuar cos demais).

Medidas de atención individual (seguimento permanente das súas actividades, métodos, comportamento, caderno, etcétera).

Potenciación de técnicas que supoñan facer e non apenas conceptos teóricos. Trátase de que constrúan a súa propia aprendizaxe.

As tecnoloxías da información e das comunicacións (TIC).

Relación entre as distintas unidades de traballo.

Flexibilidade nas estratexias educativas.

Estratexias de ensino e de aprendizaxe:

Potenciar o uso de técnicas e estratexias que favorezan a experiencia directa, a reflexión e a expresión.

Introducir ou potenciar de forma planificada a utilización de técnicas que promovan a axuda entre o alumnado.

Utilizar estratexias para centrar ou focalizar a atención do grupo.

Que entre as actividades docentes ¿ordinarias¿ e as de apoio non exista unha fronteira claramente delimitada.

Agrupamentos:

Combinar agrupamentos heteroxéneos con outros de carácter máis homoxéneo.

Tirar proveito das actividades de gran grupo para mellorar o clima e a relación do alumnado dentro da sala de aulas (as asembleas e os debates nas aulas).

Utilizar os agrupamentos máis espontáneos para mellorar as relacións entre o alumnado.

Materiais:

Seleccionar material para as aulas que poida ser utilizado por todo o alumnado.

Adaptar materiais de uso común.

É necesario contemplar todas as posibilidades de que este alumnado utilice os mesmos materiais que o resto de compañeiras e compañeiros.

A utilización das TIC: Son ferramentas de traballo con moitas e variadas aplicacións no ensino e, fundamentalmente o computador. É posíbel coa utilización destas tecnoloxías atender mellor a todo o alumnado, realizando deseños individualizados: respectando ritmos, tempos, estilos e preferencias do propio alumnado.

Se durante o presente curso; que non parece o caso, dada a información que se dispón do alumnado matriculado; fose necesaria algunha destas adaptacións, os instrumentos de avaliación serán igualmente adaptados.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Ao longo do curso desenvolveranse os seguintes aspectos transversais:

Igualdade e solidariedade.

Lingua, cultura e identidade.

Educación para a protección do patrimonio histórico, cultural e artístico.

Educación democrática.

Respecto aos dereitos humanos e aos dereitos universais.

Educación para o lecer e promoción da lectura.

Saúde e calidade de vida.

Educación ambiental e protección do medio.

Educación para a paz.

Educación e responsabilidade do consumidor.

Educación para a igualdade entre os sexos e coeducación.

Educación moral e cívica.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

- Asistir á Escola Galega de Consumo, en Santiago, o 7 de febreiro para a realización das seguintes actividades do Programa Cores:
Linguaxe publicitaria, Publicidade no punto de venda, resolución de conflitos de consumo.

- Talleres prácticos na aula: "Xeración Responsable". Realizarase o día 16 de novembro durante unha sesión. Iniciativa impulsada pola Consellería de Economía, Emprego e Industria para promover a responsabilidade social.

- Charla a cargo dun experto en psicoloxía social: "Estudio de mercados". Programada para principios da 3ª avaliación.