

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019256	de Vilalonga	Sanxenxo	2023/2024

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	2023/2024	6	160	192
MP0651_12	Comunicación e arquivamento	2023/2024	6	105	126
MP0651_22	Atención á clientela	2023/2024	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 JOSÉ DÍAZ DE FREIJO SAAVEDRA,MIGUEL ÁNGEL IGLESIAS PEDRARES (Subst.)
Outro profesorado	MIGUEL ÁNGEL IGLESIAS PEDRARES

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

Este profesional exerce a súa actividade en grandes, medianas e pequenas empresas, en calquer sector de actividade e nomeadamente no de servizos, así como nas administracións públicas, ofrecendo apoio administrativo nas tarefas de administración e xestión das referidas empresas e institucións, e prestándolle atención á clientela e á cidadanía.

A organización da actividade produtiva das empresas e do traballo esíxelle actualmente ao persoal profesional de administración e finanzas unha grande polivalencia, así como unha serie de competencias persoais e sociais relacionadas co traballo en equipo, coa autonomía e a iniciativa na toma de decisións, co desenvolvemento de tarefas e coa vocación de atención ao público.

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	Empresa e comunicación.	Organización da empresa e as súas comunicacións orais.	20	5	X	X						
2	Elaboración de escritos profesionais.	Comunicacións escritas, técnicas. Cartas comerciais. Correo electrónico	40	40			X	X				
3	Tratamento da correspondencia e paquetería.	Xestión da correspondencia, rexistro.	26	8				X				
4	Arquivo e clasificación de documentos.	Clasificación e arquivo da correspondencia.	40	30				X				
5	Potenciación da imaxe empresarial.	Tipos de clientes, a función comercial, mercado	24	5					X			
6	Necesidades do cliente e a súa satisfacción.	Os tipos de necesidades a satisfacer na clientela.	20	5					X	X	X	
7	Xestión de reclamacións. Dereitos do consumidor.	Xestión das reclamacións.	22	7						X		
Total:			192									

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Empresa e comunicación.	20

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
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	SI

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os tipos de organizacións empresariais.	1	Organizacións empresariais.	4,0
2.1 Identificar os tipos de comunicación na empresa.	2	A comunicación na empresa. Tipos.	5,0
3.1 Aplicar técnicas de comunicación presencial.	3	A comunicación verbal e non verbal.	6,0
4.1 Aplicar técnicas de comunicación telefónica.	4	A comunicación telefónica.	5,0
TOTAL			20

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 - Tipos de organizacións empresariais	S	11
CA1.2 Relaciónanse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.	● PE.2 - Funcións nas organizacións empresariais.	S	11
CA1.3 Identifícase a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.	● PE.3 - Estructura organizativa.	N	2
CA1.4 Relaciónanse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.	● PE.4 - Estilos de mando.	N	2
CA1.5 Defínense as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.	● PE.5 - Canles de comunicación na empresa.	S	10
CA1.6 Diferenciáanse os procesos de comunicación da organización formais e informais.	● PE.6 - Comunicación formal e informal.	S	11
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.	● TO.1 - Comunicación informal, rumores.	N	2
CA1.8 Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.	● PE.7 - Demanda de información da clientela.	N	2
CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.	● TO.2 - Imaxe corporativa e comunicacións formais.	N	2
CA1.10 Identifícanse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.	● PE.8 - Imaxe corporativa.	N	2
CA2.1 Identifícanse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.	● PE.9 - Etapas, elementos dun proceso de comunicación.	S	10

Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Técnicas de comunicación oral. 	S	10
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.	<ul style="list-style-type: none"> LC.2 - Protocolo de comunicación verbal e non verbal. 	N	2
CA2.4 Identifícaronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.	<ul style="list-style-type: none"> PE.10 - Protocolo de comunicación verbal telefónica. 	N	2
CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa	<ul style="list-style-type: none"> TO.3 - Usos e costumes na imaxe corporativa. 	N	2
CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.	<ul style="list-style-type: none"> LC.3 - As barreiras na comunicación. 	N	2
CA2.7 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.	<ul style="list-style-type: none"> LC.4 - Comunicación oral. 	N	2
CA2.8 Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.	<ul style="list-style-type: none"> LC.5 - Elementos de comunicación non verbal. 	N	2
CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.	<ul style="list-style-type: none"> TO.4 - O proceso da comunicación. 	N	2
CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.	<ul style="list-style-type: none"> LC.6 - O proceso de comunicación. 	N	2
CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.	<ul style="list-style-type: none"> LC.7 - Os medios de comunicación. 	S	9
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

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

Contidos
Comunicación telefónica. Componentes da atención telefónica. Expresións adecuadas. Cortesía nas comunicacións telefónicas. Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas. Preparación e realización de chamadas. Identificación dos interlocutores. Tratamento de diversas categorías de chamadas. Central telefónica. Principios básicos nas comunicacións orais. OLista telefónica: uso. Videoconferencia. Técnicas de comunicación oral. Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral. Formas de comunicación oral. Barreiras da comunicación verbal e non verbal. Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor. Utilización de técnicas de imaxe persoal. Comunicacións na recepción de visitas.

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)			
Organizacións empresariais. - Coñecer a estrutura da empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Explicar os distintos tipos de institucións empresariais. Facilitar é correxir, unha vez resolto, cuestionario "Empresa e comunicación" 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos sobre os distintos tipos de institucións empresariais. Resolver e correxir as cuestións plantexadas no cuestionario facilitado polo profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos co esquema básico das institucións empresariais. Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Ordenador. Pizarra. Material escolar. Apuntes. Cuestionario. Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Tipos de organizacións empresariais PE.2 - Funcións nas organizacións empresariais. PE.3 - Estrutura organizativa. 	4,0

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	
A comunicación na empresa. Tipos. - Coñecer as comunicacións empresariais.	<ul style="list-style-type: none"> Explicar a comunicación na empresa, os fluxos e os tipos de canais que se utilizan na empresa. Facilitar e corregir, unha vez resolto, cuestionario da "Empresa e comunicación". 	<ul style="list-style-type: none"> Comprender os fluxos de información na empresa. Relacionais. Resolver e corregir as cuestións plantexadas no cuestionario facilitado polo profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario resolto. Documentos con exemplos de tipos de fluxos de comunicación aplicables a cada tipo de empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarra dixital. Material escolar. Apuntes. Ordenador. Cuestionario. Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Estilos de mando. PE.5 - Canles de comunicación na empresa. PE.6 - Comunicación formal e informal. PE.7 - Demanda de información da clientela. PE.8 - Imaxe corporativa. TO.1 - Comunicación informal, rumores. TO.2 - Imaxe corporativa e comunicacións formais. TO.3 - Usos e costumes na imaxe corporativa. 	5,0
A comunicación verbal e non verbal. - Coñecer a comunicación oral na empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Explicar a comunicación verbal e non verbal. Facilitar e corregir, unha vez resolto, cuestionario sobre a "empresa e comunicación" 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver e corregir cuestionario facilitado polo profesor. Aplicar técnicas de comunicación verbal. Recoñecer as sinais de comunicación non verbal nas demais persoas e saber utilizalas nas distintas situacións. 	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de comunicación verbal aplicadas. Sinais de comunicación non verbal recoñecidas e aplicadas. Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Material escolar. Pizarra dixital. Ordenador. Apuntes. Internet. Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Técnicas de comunicación oral. LC.5 - Elementos de comunicación non verbal. LC.6 - O proceso de comunicación. PE.9 - Etapas, elementos dun proceso de comunicación. 	6,0
A comunicación telefónica. - Realización de comunicacións telefónicas.	<ul style="list-style-type: none"> Explicar as técnicas de comunicación telefónica. Facilitar e corregir, unha vez resolto polo alumno, cuestionario "Empresa e comunicación" 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver e corregir o cuestionario facilitado polo profesor. Aplicar técnicas de atención telefónica. Aplicar técnicas de atención por outros medios. 	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de atención telefónica na empresa coñecidas. Manual de técnicas de atención telefónica e outros medios electrónicos na empresa. Apuntamentos sobre a teoría facilitada. Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Ordenador. Material escolar. Pizarra dixital. Teléfono. Apuntes. Cuestionario. Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Técnicas de comunicación oral. LC.2 - Protocolo de comunicación verbal e non verbal. LC.3 - As barreiras na comunicación. LC.4 - Comunicación oral. LC.7 - Os medios de comunicación. PE.10 - Protocolo de comunicación verbal telefónica. TO.4 - O proceso da comunicación. 	5,0
TOTAL						20,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

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

4.2.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
RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.	NO

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Realización de escritos profesionais.	1	Comunicacións escritas.	8,0
2.1 Realizar e coñecer a correspondencia comercial.	2	Escritos propios da empresa.	15,0
3.1 Realizar e coñecer escritos da administración.	3	Escritos propios da administración pública.	5,0
4.1 Manexar o correo electrónico.	4	Correo electrónico.	12,0
TOTAL			40

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 exigibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Identifícanse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.	• PE.1 - Canles, soportes de transmisión de documentos.	S	13
CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	• PE.2 - Os soportes apropiados de transmisión.	S	12
CA3.3 Identifícase o destinatario cumprindo as normas de protocolo.	• PE.3 - As normas de protocolo.	S	12
CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.	• PE.4 - Estilos de redacción administrativa.	N	2
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.	• PE.5 - Redacción de documentación administrativa.	S	20
CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.	• LC.1 - Uso do procesador de textos.	S	16
CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.	• LC.2 - Publicación de documentos.	N	2
CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.	• LC.3 - A documentación escrita.	N	2
CA3.9 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.	• LC.4 - Protección de datos.	S	11
CA3.10 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erros (reducir, reutilizar e reciclar).	• LC.5 - Técnicas dos tres erros.	N	2
CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.	• LC.6 - Imaxen corporativa.	N	2
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.7 - Rexistro da información.	N	3

Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - Correspondencia electrónica. 	N	3
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

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

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)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Comunicacións escritas. - Características da comunicación escrita e comercial.	<ul style="list-style-type: none"> Explicar a importancia da comunicación escrita na empresa. Facilitar e corrixir, unha vez resolto polo alumno, o cuestionario "Escritos profesionais". 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver e corrixir o cuestionario facilitado. Diferenciar os distintos escritos profesionais. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento cun esquema dos distintos tipos de escritos. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarra dixital. Ordenador. Material escolar. Apuntes. Cuestionario. Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Canles, soportes de transmisión de documentos. PE.2 - Os soportes apropiados de transmisión. PE.3 - As normas de protocolo. 	8,0

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	
Escritos propios da empresa. - Comunicación escrita interna e externa na empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación a estrutura e a linguaxe a utilizar nos distintos tipos de escritos. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto polo alumno, o cuestionario "Escritos profesionais" • Facilitar suposto para a realización de cartas comerciais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolver e corrixir o cuestionario facilitado polo profesor. • Recoñecer as comunicacións escritas relacionadas coa empresa. • Apuntamentos sobre a teoría facilitada. • Estructurar e redactar escritos diversos utilizados nas empresas a nivel interno e nas relacións co exterior. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartas comerciais. • Documento cun esquema dos distintos tipos de escritos. • Comunicacións escritas internas e externas na empresa recoñecidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra dixital. • Material escolar. • Ordenador. • Apuntes teóricos. • Cuestionario teórico. • Suposto con casos prácticos, a resolver. • Software adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.1 - Uso do procesador de textos. • LC.2 - Publicación de documentos. • LC.3 - A documentación escrita. • LC.4 - Protección de datos. • LC.5 - Técnicas dos tres erros. • LC.6 - Imaxen corporativa. • PE.4 - Estilos de redacción administrativa. • PE.5 - Redacción de documentación administrativa. 	15,0
Escritos propios da administración pública. - Comunicación escrita coa administración pública.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación dos escritos propios da Administración Pública. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto polo alumnado, cuestionario "Escritos profesionais" 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos sobre a teoría facilitada. • Resolver e corrixir cuestionario facilitado polo profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructurar e redactar escritos realizados pola Administración. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntes, cuestionario e ordenadores con conexión a Internet. • Material escolar. • Pizarra dixital. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.1 - Uso do procesador de textos. • LC.3 - A documentación escrita. • LC.4 - Protección de datos. • LC.5 - Técnicas dos tres erros. • LC.6 - Imaxen corporativa. • PE.5 - Redacción de documentación administrativa. 	5,0
Correo electrónico. - Comunicación escrita, mediante o correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar o uso do correo electrónico na empresa. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto polo alumnado, cuestionario "Escritos Profesionais" 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber usar o correo electrónico na empresa. • Resolver e corrixir as cuestión plantexadas no cuestionario facilitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contas de correo creadas e uso de Outlook e calendar. • Cuestionario resolto correctamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntes, cuestionario e ordenadores co Software adecuado. • Conexión a Internet. • Material escolar. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.7 - Rexistro da información. • TO.1 - Correspondencia electrónica. 	12,0
TOTAL						40,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Tratamento da correspondencia e paquetería.	26

4.3.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.	NO

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Xestionar a correspondencia.	1	Xestión da correspondencia.	16,0
2.1 Valorar a seguridade e confidencialidade.	2	Seguridade e confidencialidade.	10,0
TOTAL			26

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 (%)
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 - Tratamento da correspondencia.	S	53
CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.	• LC.1 - Medios de transmisión da comunicación.	N	4
CA4.3 Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.	• LC.2 - Medios de transmisión da comunicación.	N	4
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.	• LC.3 - Tratamento da correspondencia.	S	30
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).	• TO.1 - Tratamento da correspondencia.	N	4
CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.	• LC.4 - Cadernos de direccións.	N	5
TOTAL			100

4.3.e) Contidos

Contidos
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

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)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Xestión da correspondencia. - Trámites a realizar coa correspondencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar a xestión da correspondencia. • Facilitar e corrixir, una vez resolto polo alumno, o cuestionario "Xestión da correspondencia". 	<ul style="list-style-type: none"> • Xestionar a correspondencia. • Resolver e corrixir as cuestión plantexadas no cuestionario facilitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Esquema do tratamento mais adecuado a xestión da correspondencia xerada e recibida. • Recepción, clasificación, rexistro e reparto da correspondencia. • Cuestionario resolto correctamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra dixital. • Ordenador co software adecuado. • Material escolar. • Libros rexistro da correspondencia. • Apuntes. • Cuestionario. • Sobres e selos. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.2 - Medios de transmisión da comunicación. • PE.1 - Tratamento da correspondencia. 	16,0
Seguridade e confidencialidade. - Procesos a realizar co fin de manter a confidencialidade.	<ul style="list-style-type: none"> • Transmitir a importancia da seguridade e confidencialidade da información na empresa. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto polo alumno, o cuestionario "tratamento da correspondencia". 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber aplicar as normas de seguridade e confidencialidade. • Resolver e corrixir as cuestión plantexadas no cuestionario facilitado polo profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de seguridade e confidencialidade aplicadas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Software adecuado e ordenador. • Material escolar. • Pizarra dixital. • Apuntes. • Cuestionario. • Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.1 - Medios de transmisión da comunicación. • LC.3 - Tratamento da correspondencia. • LC.4 - Cadernos de direccións. • TO.1 - Tratamento da correspondencia. 	10,0
TOTAL						26,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Arquivo e clasificación de documentos.	40

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.	NO

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Seleccionar o sistema de clasificación.	1	Clasificación de documentos. Criterios.	15,0
2.1 Determinar o método de arquivo.	2	Arquivo. Tipos. Proceso.	20,0
3.1 Manexar bases de datos no tratamento da información comercial.	3	Bases de datos.	5,0
TOTAL			40

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 (%)
CA4.4 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.	• PE.1 - Arquivo e rexistro.	S	40
CA4.5 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.	• PE.2 - Bases de datos.	N	20
CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.	• PE.3 - Arquivo da correspondencia.	S	20
CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.	• LC.1 - Clasificación e rexistro da documentación.	S	20
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
O proceso de arquivo. Custodia e protección do arquivo. Bases de datos para o tratamento da información. Clasificación e ordenación de documentos. Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo. Arquivo de documentos. Sistemas de arquivo. Clasificación da información.

Contidos

Centralización ou descentralización do arquivo.

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)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Clasificación de documentos. Criterios. - Ordenación da documentación co fin de custodiala	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar os distintos criterios de clasificación de documentos. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto polo alumno, o cuestionario "arquivo e clasificación de documentos" 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber clasificar documentos seguindo os criterios marcados. • Resolver e corrixir as cuestións plantexadas no cuestionario facilitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación clasificada seguindo criterios propostos. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra dixital. • Documentos, carpetas e mobiliario para clasificación. • Ordenadores co software adecuado. • Apuntes. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.1 - Clasificación e rexistro da documentación. 	15,0
Arquivo. Tipos. Proceso. - Realizar a tarefa de arquivo segundo criterio aplicado.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar a importancia do arquivo e o seu proceso. • Explicar os tipos de arquivo. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto polo alumno, cuestionario "Arquivo e clasificación de documentos." 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber archivar información previamente clasificada. • Elexir os tipos de arquivo segundo as características das empresas. • Resolver e corrixir as cuestións plantexadas no cuestionario facilitado polo profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación preparada para o seu arquivo. • Arquivo de destino. • Cuestionario resolto correctamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntes e ordenadores co software adecuado. • Carpetas e mobiliario de arquivo. • Pizarra dixital. • Internet. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Arquivo e rexistro. • PE.3 - Arquivo da correspondencia. 	20,0
Bases de datos. - Xestión das bases de datos comerciais da empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar o funcionamento das bases de datos en relación coa correspondencia. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto polo alumno, o cuestionario "arquivo e clasificación de documentos". 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber combinar correspondencia. • Resolver e corrixir as cuestións plantexadas no cuestionario facilitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de sobres e cartas combinados. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra dixital. • Apuntes e ordenadores co software adecuado. • Apuntes. • Cuestionario. • Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.2 - Bases de datos. 	5,0
TOTAL						40,0

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Potenciación da imaxe empresarial.	24

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.	NO

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecemento do medio no que se colocará o produto comercializado, orientación o cliente e satisfacción das súas necesidades.	1	Análisis do mercado. Función comercial.	7,0
2.1 Coñecemento das actuacións da empresa coa súa oferta comercial.	2	Implantación dun plan de marketing.	10,0
3.1 Coñecemento das estratexias para comercializar os produtos.	3	O Produto e as súas estratexias de venda.	7,0
TOTAL			24

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 (%)
CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.	• PE.1 - Técnicas de venda.	S	40
CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.	• LC.1 - A clientela.	N	20
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.	• LC.2 - Atención a clientela.	S	40
TOTAL			100

4.5.e) Contidos

Contidos
Relacións públicas.
Canles de comunicación coa clientela.
Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.

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	

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	
Análisis do mercado. Función comercial. - O mercado e a función comercial.	<ul style="list-style-type: none"> • Transmitir a importancia da función comercial. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto polo alumno, cuestionario relacionado coa "imaxe empresarial". 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber aplicar as técnicas de venda. • Resolver e corrixir o cuestionario facilitado polo profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de venda aplicadas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra dixital. • Material escolar. • Ordenador. • Apuntes. • Cuestionario. • Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Técnicas de venda. 	7,0
Implantación dun plan de marketing. - Incrementar as vendas e satisfacer as necesidades da clientela.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación do concepto Marketing. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto polo alumnado, o cuestionario "imaxe empresarial". 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos sobre a teoría. Realizar esquemas. • Resolver e corrixir o cuestionario facilitado polo profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Esquemas cos plans de marketing aplicados. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Material escolar. • Pizarra dixital. • Ordenador. • Internet. • Prensa, revistas. • Apuntes. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.2 - Atención a clientela. 	10,0
O Produto e as súas estratexias de venda. - Mercancías, servizos ou ideas coas que comercializar.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar os distintos canles de atención das empresas aos clientes. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto polo alumno, o cuestionario "imaxe empresarial" 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber elixir os canles de atención máis axeitados a cada caso. • Resolver e corrixir as cuestións plantexadas no cuestionario facilitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Canles de comunicación elixidos nas actividades propostas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión a Internet para uso de youtube. • Apuntes e ordenadores co software axeitado. • Material escolar. • Apuntamentos. • Cuestionario. • Pizarra dixital. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.1 - A clientela. 	7,0
TOTAL						24,0

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Necesidades do cliente e a súa satisfacción.	20

4.6.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.	NO
RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.	NO
RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.	SI

4.6.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer os procesos a realizar na empresa coa clientela.	1	O departamento de atención á clientela.	6,0
2.1 Coñecer as necesidades, circunstancias e os procesos de compra do cliente.	2	O cliente. Tipos de clientes.	7,0
3.1 Coñecemento das circunstancias que inflúen nun proceso de decisión de compra.	3	Fidelización da clientela. Servizo posvenda.	7,0
TOTAL			20

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 exigibles	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 - Atención á clientela.	S	9
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 - Proceso de atención á clientela.	S	15
CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.	● LC.2 - Atención á clientela.	S	9
CA1.7 Analizáronse e soluciónáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.	● PE.2 - Atención á clientela.	S	14
CA2.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.	● PE.3 - O departamento de atención á clientela.	S	12
CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.	● TO.1 - Atención á clientela.	N	2
CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.	● TO.2 - O servizo posvenda.	N	2
CA3.2 Identifícanse os elementos que interveñen na atención posvenda.	● PE.4 - O servizo posvenda.	S	12
CA3.3 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	● PE.5 - O servizo posvenda.	N	2
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.3 - O servizo posvenda.	N	2
CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.	● PE.6 - O servizo posvenda.	S	6
CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.	● LC.4 - O servizo posvenda.	N	2

Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.7 Descríbíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - Atención á clientela. 	S	7
CA3.8 Descríbíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.	<ul style="list-style-type: none"> PE.8 - Atención á clientela. 	N	2
CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.	<ul style="list-style-type: none"> TO.3 - O servizo posvenda. 	N	2
CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.	<ul style="list-style-type: none"> LC.5 - Atención á clientela. 	N	2
TOTAL			100

4.6.e) Contidos

Contidos
Clientela. Estratexia de relación. Atención á clientela na empresa ou organización. Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa. Documentación implicada na atención á clientela. Sistemas de información e bases de datos. Procedementos de obtención e recollida de información. Consumidores ou consumidoras. Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias. Valor dun produto ou servizo para a clientela. Actividades posteriores á venda. Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos. Tipos de servizo posvenda. Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda. Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda. Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.

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	

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	
O departamento de atención á clientela. - Actividades a realizar no departamento de atención á clientela.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar a importancia e funcións do departamento de atención ao cliente. • Facilitar e correxir, unha vez resolto polo alumnado, o cuestionario "Dpto. de atención ao cliente" 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber deseñar o funcionamento dun dpto. de atención ao cliente. • Resolver e correxir as cuestións plantexadas no cuestionario facilitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de atención ao cliente. • Cuestionario resolto correctamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntes e ordenadores co software axeitado. • Conexión a Internet para uso youtube. • Material escolar. • Cuestionario. • Pizarra dixital. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.1 - Atención á clientela. • PE.1 - Proceso de atención á clientela. • PE.2 - Atención á clientela. • PE.3 - O departamento de atención á clientela. • PE.7 - Atención á clientela. • PE.8 - Atención á clientela. 	6,0
O cliente. Tipos de clientes. - Coñecemento da clientela e as súas necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar os distintos tipos de clientes e o tratamento diferenciado que requiren. • Facilitar e correxir, unha vez resolto polo alumnado, o cuestionario "o dpto. de atención ao cliente". 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber distinguir as tipoloxías de clientes para darlles o trato máis axeitado. • Resolver e correxir as cuestións plantexadas no cuestionario facilitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recoñecemento dos distintos tipos de clientes e aplicarles o tratamento que requiren. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntes e ordenadores co software adecuado. • Conexión a Internet para uso youtube. • Material escolar. • Cuestionario. • Pizarra dixital. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.2 - Atención á clientela. • LC.5 - Atención á clientela. • TO.3 - O servizo posvenda. 	7,0
Fidelización da clientela. Servizo posvenda. - Acontecementos que inflúen na fidelización do produto.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar o tratamento diferenciado que requiren os distintos tipos de clientes. • Transmitir a importancia do servizo posvenda. • Facilitar e correxir, unha vez resolto polo alumnado, o cuestionario "O dpto. de atención a clientela" 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber empregar o tipo de relación cos clientes máis rendible para a empresa. • Resolver e correxir as cuestións plantexadas no cuestionario facilitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de atención ao cliente e o servizo posvenda. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra dixital. • Apuntes e ordenadores co software axeitado. • Conexión a Internet para uso de youtube. • Material escolar. • Cuestionario. • Prensa, revistas, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.3 - O servizo posvenda. • LC.4 - O servizo posvenda. • PE.4 - O servizo posvenda. • PE.5 - O servizo posvenda. • PE.6 - O servizo posvenda. • TO.1 - Atención á clientela. • TO.2 - O servizo posvenda. 	7,0
TOTAL						20,0

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Xestión de reclamacións. Dereitos do consumidor.	22

4.7.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.	NO

4.7.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer as formas de reclamacións que posúe o cliente para reclamar os seus dereitos.	1	Reclamacións e denuncias. Diferenzas. Xestión.	4,0
2.1 Coñecer os dereitos e deberes dos consumidores fronte a xestión dunha queixa, reclamación ou denuncia.	2	O consumidor e a súa protección.	10,0
3.1 Coñecer as institucións públicas e asociacións de consumidores que garantan os dereitos dos consumidores e usuarios.	3	Institucións e organismos de consumo.	3,0
4.1 Coñecer o proceso a seguir nunha reclamación e nunha denuncia.	4	Proceso de resolución dunha reclamación e dunha denuncia.	5,0
TOTAL			22

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 (%)
CA2.3 Interpreouse a comunicación recibida por parte da clientela.	● PE.1 - Reclamacións e denuncias.	S	15
CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.	● PE.2 - Procesos de resolución.	N	2
CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.	● PE.3 - Diferenzas de reclamacións e denuncias.	S	25
CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.	● LC.1 - Resolución dunha reclamación ou denuncia.	S	14
CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.	● PE.4 - Documentos de reclamacións e denuncias.	S	15
CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.	● PE.5 - Proceso de resolución de reclamacións e denuncias.	S	25
CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.	● TO.1 - O consumidor e a súa protección.	N	2
CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.	● LC.2 - Institucións e organismos de consumo.	N	2
TOTAL			100

4.7.e) Contidos

Contidos
Consumidores ou consumidoras.
Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.

Contidos
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.

4.7.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	
Reclamacións e denuncias. Diferenzas. Xestión. - Formas de expresar o consumidor a insatisfacción coa empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar as diferenzas na xestión dun proceso de reclamacións e o de denuncias. • Explicar as follas de reclamacións oficiais. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto polo alumno, o cuestionario "reclamacións e denuncias" 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber xestionar unha queixa ou reclamación, dando resposta ao cliente en tempo e forma establecido. • Resolver e corrixir as cuestións plantexadas no cuestionario facilitado polo profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de xestión de queixas elaborado. • Rechean follas de reclamacións. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra dixital. • Apuntes e ordenadores conectados a Internet. • Cuestionario. • Follas oficiais de reclamacións. • Material escolar. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Reclamacións e denuncias. • PE.2 - Procesos de resolución. • PE.3 - Diferenzas de reclamacións e denuncias. 	4,0
O consumidor e a súa protección. - Dereitos e deberes dos consumidores.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar os dereitos dos consumidores. • Explicar os dereitos dos cidadáns con respecto aos organismos da Administración Pública. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto polo alumnado, cuestionario "Reclamacións e denuncias". 	<ul style="list-style-type: none"> • Coñecer a normativa de protección aos consumidores en tódolos sus ámbitos. • Coñecer os dereitos como cidadán con respecto a Administración Pública. • Resolver e corrixir as cuestións plantexadas no cuestionario facilitado polo profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manexo da normativa. • Formula queixas e suxestións á Administración. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntes e ordenadores con conexión a Internet. • Pizarra dixital • Impresos de presentación de iniciativas, queixas e suxestións á Administración. • Material escolar. • Apuntes. • Cuestionario • Follas oficiais de reclamacións. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO.1 - O consumidor e a súa protección. 	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	
Institucións e organismos de consumo. - Administración pública e asociacións dos dereitos do consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> Explicar os organismos de defensa do consumidor a nivel europeo, estatal, autonómico e municipal. Explicar as organizacións de consumidores. Facilitar e correxir, unha vez resolto polo alumnado, cuestionario de "Denuncias e reclamacións". 	<ul style="list-style-type: none"> Cofecer os organismos de defensa do consumidor. Cofecer a utilidade das organizacións de consumidores. Realizar e correxir as cuestión plantexadas no cuestionario facilitado. 	<ul style="list-style-type: none"> Táboa elaborada cos organismos de defensa dos consumidores. Listaxe das principais organizacións de consumidores. Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntes e cuestionario relacionado coas denuncias e reclamacións. Ordenadores conectados a Internet. Material escolar. Pizarra dixital. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.2 - Institucións e organismos de consumo. 	3,0
Proceso de resolución dunha reclamación e dunha denuncia. - Formas de reclamación dos dereitos do consumidor ou usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Explicar en que consiste o servizo de mediación e arbitraje. Facilitar e correxir, unha vez resolto, cuestionario relacionado cos "Reclamación e denuncias". 	<ul style="list-style-type: none"> Saber cando é convinte acudir a mediación e arbitraje. Resolver e correxir as cuestión plantexadas no cuestionario facilitado. 	<ul style="list-style-type: none"> Mecanismo de mediación e arbitraje comprendido. Aplicar o sistema arbitral de consumo con exemplos. Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntes e ordenadores conectados a Internet. Pizarra dixital. Material escolar. Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> LC.1 - Resolución dunha reclamación ou denuncia. LC.2 - Institucións e organismos de consumo. PE.4 - Documentos de reclamacións e denuncias. PE.5 - Proceso de resolución de reclamacións e denuncias. 	5,0
TOTAL						22,0

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

O principal obxectivo da avaliación debe ser medir o grado de dominio das competencias profesionais que debe alcanzar o alumnado. O proceso para acadar a avaliación positiva concrétase nos criterios de avaliación reflectidos nos anteriores apartados desta programación.

A avaliación da aprendizaxe do alumnado será continua, precisando que se valorará a participación do/a alumno/a na clase, a súa asistencia, a presentación en prazo e forma de traballos e actividades, tanto individuais como de grupo, a resolución dos exercicios propostos na aula e a superación de probas obxetivas.

O proceso de ensinanza-aprendizaxe programárase, fundamentalmente, baseándose na realización dunha serie de actividades de aprendizaxe teórico-prácticas (de forma individual e/ou en grupos) que pretenden propiciar a iniciativa do alumnado e o proceso de autoaprendizaxe, desenvolvendo capacidades de comprensión e análise, de relación e de búsqueda e manexo da información e que intentan, ademáis, conectar a aula co mundo real, as empresas, profesionais e organismos administrativos que conforman o entorno profesional e de traballo do técnico que se quere formar. Complementaránse estas actividades coas explicacións da profesora e coas exposicións e debates por parte do alumnado. O proceso para acadar a avaliación positiva concrétase nos Criterios de Avaliación e os Mínimos Esixidos reflectidos nos apartados anteriores da programación.

O PROCEDIMENTO DE AVALIACIÓN: Ao longo do curso realizaranse tres avaliacións. En cada unha delas faranse probas teórico-prácticas escritas para avaliar o nivel dos coñecementos acadados.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

- As probas a realizar avaliaránse numéricamente de 1 a 10 puntos, considerándose superada de xeito positivo a avaliación trimestral cando se obteña unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.
- En termos específicos, na determinación da nota pondéranse tanto os coñecementos teórico-prácticos adquiridos polo alumnado como o procedemento de traballo na aula. Polo que, a **NOTA TRIMESTRAL DO MÓDULO** será a resultante das seguintes ponderacións:

1. Calificarase cunha porcentaxe dun 70% a nota media das **PROBAS OBXECTIVAS** (exames) realizadas no trimestre. Só se determinará a nota media se en cada unha das probas se obtén unha nota mínima dun 5 en cada unha das unidades didácticas das que conste. En caso contrario, non se considerará superada a avaliación trimestral e o alumnado deberá recuperar cada unha das unidades didácticas nas que obtivo unha nota inferior a 5.

2. Calificarase cunha porcentaxe dun 30% o traballo na clase, a través da realización de actividades de ensinanza-aprendizaxe de cada unidade didáctica. Teranse en conta os seguintes aspectos:

- Participación activa na clase.
- A iniciativa e capacidade para obter información con carácter autónomo.
- A resolución e corrección dos exercicios que se porpoñan en cada unidade didáctica.
- Orde, pulcritude, rigor e boa presentación dos traballos realizados.
- A participación na corrección dos exercicios elaborados polos alumnos.
- A realización de traballos (individuais ou en equipo). O seu valor numérico variará dos outros (en función dos contidos e da súa dificultade). En calquera caso, sempre se comunicará o seu valor cando se porpona o traballo, e os criterios de corrección do mesmo.

Para sumar as dúas partes o alumnado deberá obter como mínimo un 5 sobre 10 na proba obxectiva. Unha puntuación inferior a 5 en calquera

proba supón que o contido deberá ser recuperado.

A nota trimestral será = 30% (traballo da clase) + 70% (sempre que nesta nota o alumno/a obteña como mínimo un 5 sobre 10, en caso contrario deberá recuperar a avaliación).

A cualificación final do módulo será numérica, entre 1 e 10, e considerárase positiva cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos. Para acadar unha avaliación positiva do Módulo será necesario ter aprobadas as avaliacións parciais, sendo a nota final a media das tres avaliacións.

Non setrán admitidos aqueles traballos ou actividades que sexan copias ou plaxios de calquera tipo de procedencia (internet, compañeiros, etc....).

A non realización dunha proba de exame por falta de asistencia poderá dar lugar a fracerlle unha proba ao alumn/a afectado, sempre que se xustifique documentalmente e ademais que quede espazo de tempo necesario ata a avaliación correspondente. Esta proba pode variar na súa estrutura con respecto a feita polos demais no seu momento.

Procedemento ante copia de exame:

A utilización de apuntes, "chuletas", libros de texto, calculadoras, teléfonos móbiles, ou outros medios que non foran autorizados pola profesora no enunciado do exame ou do traballo, será considerado copia.

A copia en exames suporá a cualificación cun 0 (cero) na proba e a expulsión inmediata da proba.

Dado que é responsabilidade do alumnado evitar que o seu exame, traballo e todo o material avaliábel sexa obxecto de copia, a sanción afectará a todos aqueles involucrados: o que copiou, o que permitiu a outros que copiase, e o que participou en calquera tarefa ou actividade ou estratexia para mellorar os resultados propios ou alleos, mediante procedementos deshonestos.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Para a recuperación de cada avaliación non superada durante o período ordinario, programáranse actividades e traballos de forma individualizada que permitan ao alumno/a adquirir as capacidades ou destrezas non acadadas. O alumno/a que non supere unha avaliación parcial, poderá presentarse aos exames de recuperación fixados pola profesora que abarquen os contidos mínimos das partes que teña non superadas. Se, a pesar do proceso de recuperación, algún alumno/a non superase algunha avaliación, terá dereito a unha proba final ordinaria que englobe os contidos mínimos das avaliacións que teña suspensas. Así durante o mes de Xuño, o alumnado que non superase algunha avaliación obterá a nota final de suspenso no módulo, e deberá acudir a estas actividades encamiñadas a recuperar as avaliacións suspensas.

O profesor indicarlle a cada alumno/a os contidos a recuperar, tanto no caso de que teñan que ser valorados mediante probas obxectivas como se consisten na entrega dun novo traballo, modificación ou mellora da actividade obxecto de recuperación.

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

Para o alumnado que perda a avaliación continua ou non supere o proceso ordinario de avaliación, a avaliación final extraordinaria do módulo consistirá na realización de varias probas co obxectivo de comprobar que este acade os contidos mínimos nesta programación.

- Unha proba escrita na que o alumno ou alumna debe demostrar a adquisición dos contidos incluídos nas distintas unidades didácticas.
- Unha proba práctica na que realizará distintos exercicios ou actividades que se inclúen nesta programación.
- Entrega dunhas actividades cuxo enunciado lle deu previamente a profesora ou profesor e que será tamén avaliado.

Para superar o módulo, o alumno deberá acadar un mínimo de 5 puntos sobre 10 en cada unha das tres partes.

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

Para o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente, a profesora ou profesor rexistrará diariamente, ó longo de todo o curso, todo o feito durante a clase (explicacións teóricas, exercicios, prácticas, actividades de avaliación) nun documento para cada unidade didáctica. Isto vai permitir observar a facilidade ou dificultade coa que os alumnos acadan os resultados de aprendizaxe e os criterios de avaliación previstos no módulo e pode flexibilizar a programación de cara a cursos posteriores, podendo variar aspectos como a secuencia, profundidade e tempo asignado a cada unidade didáctica.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Enquisas que nos amosen datos académicos importantes do alumnado.

Consistirá nunha posta en común do equipo docente sobre as características xerais do grupo e as circunstancias particulares, con incidencia educativa, de determinados alumnos/as.

Terá por obxecto coñecer as características, capacidades e formación previa dos/as alumnos/as, todo encamiñado a tomar as medidas de reforzo que se estimen oportunas.

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

As diferenzas existentes entre os distintos alumnos/as son evidentes: as características persoais, a súa forma de motivarse para optimizar o seu proceso de ensino-aprendizaxe, ás súas capacidades intelectuais, e ata o seu contorno familiar, son factores que poden contribuir ao éxito ou fracaso.

Estes factores deben ser tidos en conta garantindo, a utilización de outros materiais didácticos e o apoio individual durante o desenvolvemento das mesmas, naqueles casos que sexa necesario.

Intentarase tamén, en algúns casos, flexibilizar o ciclo formativo para que o alumnado que o necesite, faga o ciclo en tres anos.

Tamén se lle proporcionará material extra, outras fontes onde se expoñen os contidos, bibliografía complementaria e boletíns de actividades de reforzo.

Para os traballos en grupo intentarase que colaboren con compañeiros aos que lle custe acadar os obxectivos para contrastar ideas e resolver dúbidas.

Todo isto será de aplicación cando o alumno preste atención e mostre interese polo aprendizaxe do impartido no módulo.

O alumno/a que reciba estas medidas de reforzo educativo, ao final do módulo profesional, deberá demostrar, igual que o resto dos alumnos, que acadou os contidos mínimos esixibles para lograr a avaliación positiva e os criterios de cualificación esixibles.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

En primeiro lugar, en cada actividade inclúense precaucións e recomendacións para tomar as medidas de seguridade e hixiene que sexan necesarias. O manexo do computador entraña riscos, principalmente para a vista e para as costas, sen esquecer os riscos psicolóxicos derivados do seu abuso.

Ademáis ao alumno/a váiselle a valorar a organización do seu posto de traballo e das actividades que realiza.

Co obxectivo dunha educación non sexista o profesor evitará comportamentos que se deriven da asignación de roles en función do sexo de alumno á hora de repartirse as tarefas.

Outros puntos a tratar son:

-Fomento da reciclaxe, tanto en material escolar como en material informático.

-Consideración das leis de protección de datos.

-Educación para o consumidor: comercio electrónico; as actualizacións de software on line melloran as posibilidades do Consumidor/Distribución de software a través da rede.

-Educación moral e cívica: respecto polas leis de ordenación; toma de medidas para a seguridade da rede fronte a intrusos, actos de vandalismo, Hackers, etc.; utilización de redes, servizos de información a bases de datos públicas.

-Educación para o traballo: técnicas de intercambio de información corporativa, intranet/internet.

-Educación en valores democráticos.

-Educación para a igualdade de oportunidades.

-Educación para a paz.

-Educación ambiental.

-Educación moral e cívica.

-Educación para a saúde.

-Educación sexual.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As fixadas polo Departamento, entre as que estará asistir a visitas a empresas, viveiros de empresas, cámara de comercio, centros de documentación e arquivo ou tamén coloquios e charlas informativas de expertos.

10.Outros apartados

10.1) NO CASO DE INTERRUPCIÓN PARCIAL OU TOTAL DAS CLASES PRESENCIAIS

Considerando a posibilidade de suspensión das clases presenciais pola COVID-19, de forma individual ou colectiva, as actividades programadas desenvolveranse de xeito online, utilizando a Aula Virtual do Centro e ferramentas corporativas, dependendo dos medios do alumnado.

PROCEDEMENTO:

A profesora colgará, semanalmente, na aula virtual: apuntes teóricos, mapas conceptuais, esquemas, supostos prácticos... sobre os contidos a traballar. O/A alumno/a, pola súa parte, deberá devolvelos resoltos, ben utilizando o mesmo medio ou calquera outro que posibilite a corrección (detección de posibles erros) e a súa devolución corrixidos.

A valoración dese traballo individual farase mediante a observación sistemática e rexistro en listas de cotexo nas que se medirán:

1. Entrega das tarefas.
2. O grao de realización.

3. O rigor na solución dos supostos.

4. A corrección na elaboración.

Realizaranse videoconferencias co fin de aclarar as posibles dúbidas que xurdan ao alumnado na realización do seu traballo.

INSTRUMENTOS:

A) Listas de cotexo con indicadores que avalíen os produtos obtidos polo alumnado.

b) Proba obxectiva teórico - práctica (coa finalidade de coñecer e avaliar o grao de comprensión e asimilación dos contidos que van adquirindo os alumnos), a realizar de xeito permitido nese momento, ben presencial ou algún medio telemático ao alcance do alumno/a e a profesora. De ser o caso, poderase establecer un tempo de entrega ou exixir determinadas condicións (micro e cámara aberta, tempo de realización,...) que garantan a realización da mesma por parte do alumnado de forma honesta i que evite estratexias para mellorar os resultados.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

Aplicaranse os criterios establecidos para as clases presenciais.