

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	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0437	Comunicación empresarial e atención á clientela	2023/2024	7	123	147

(*) 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 PEMES, en calquera sector da actividade e principalmente 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								
					43700								
					RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7	RA8	
1	A comunicación	Información e comunicación	10	6	X								
2	Organización empresarial	Definición de empresa e os elementos que a compoñen	10	8	X								
3	Principios da comunicación oral	Elementos e funcións da comunicación oral	10	6		X							
4	A comunicación verbal e non verbal	As comunicacións orais e a linguaxe do corpo	10	8		X							
5	A comunicación escrita na empresa	Características da mensaxe escrita	12	8			X						
6	A carta comercial	Aspectos xerais da carta comercial	10	8			X						
7	Formatos tipo de documentos nas empresas e na Administración	Aviso, informes, convocatorias, actas, instancias, recursos, declaracións, oficios e certificados	12	8			X						
8	O correo electrónico	Principios do correo electrónico	10	6			X						
9	Xestión da correspondencia	Procedimentos de seguridade e confidencialidade no tratamento da información	10	8				X					
10	Arquivamento da información e soporte papel	Sistemas para clasificar a documentación	10	8				X					
11	Arquivamento da información e soporte informático	Arquivos informáticos e bases de datos	10	8				X					
12	O marketing na empresa	Plan e instrumentos de marketing, políticas de comunicación e a publicidade	11	6								X	
13	O cliente	A investigación comercial	11	6					X				X
14	Organización da atención á clientela	O departamento de atención ó cliente: elementos e fases	11	6						X			X
Total:			147										

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A comunicación	10

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

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

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Transmitir unha visión xeral da comunicación.	1	Comunicación e información.	3,0
2.1 Coñecer os elementos da comunicación.	2	Elementos da comunicación	2,0
3.1 Analizar o proceso de comunicación.	3	Os tipos de comunicación.	3,0
3.2 Recoñecer os diferentes tipos de comunicación.			
4.1 Reflexionar sobre as barreiras e os erros da comunicación.	4	As barreiras e o erro na comunicación.	2,0
TOTAL			10

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 exigibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.	● PE.1 - Comunicación, información e comportamento. Relacións humanas e laborais na empresa. Funcións do persoal na organización.	S	20
CA1.2 Distinguíuse entre comunicación e información.	● PE.2 - Comunicación, información e comportamento	S	15
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.	● PE.3 - Elementos e barreiras da comunicación	S	15
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.	● PE.4 - Elementos e barreiras da comunicación	S	20
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.	● TO.1 - Aplicación da escoita activa, criterios de empatía e principios básicos da asertividade.	S	15
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.	● PE.5 - Comunicación interna na empresa, publicidade e relacións públicas.	S	15
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos
Elementos e barreiras da comunicación.

Contidos
O Descrición dos fluxos de comunicación. Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal. Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas. Comunicación, información e comportamento. Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.

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)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Comunicación e información.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación dos contidos. Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión dos contidos. Distinción clara dos conceptos de comunicación e información. Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Esquema. Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntes. Pizarra dixital. Cuestionario 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Comunicación, información e comportamento. Relacións humanas e laborais na empresa. Funcións do persoal na organización. PE.2 - Comunicación, información e comportamento 	3,0
Elementos da comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Explicación detallada dos diferentes elementos da comunicación. Plantexamento de distintas situacións. Facilitar e corrixir unha vez resolto o cuestionario elaborado para esta actividade con diferentes situacións para diferenciar os elementos que interveñen. 	<ul style="list-style-type: none"> Recoñecer claramente os diferentes elementos que interveñen na comunicación. Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Esquema. Ficha de traballo elaborada e corrixida. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarra dixital Conexión a Internet, ficha de traballo Apuntes. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Elementos e barreiras da comunicación TO.1 - Aplicación da escoita activa, criterios de empatía e principios básicos da asertividade. 	2,0
Os tipos de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> Explicar os diferentes tipos de comunicación e do proceso de comunicación. Elaboración do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Diferenciar os tipos de comunicación. Comprender o proceso de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntes, esquemas Análisis do proceso de comunicación. Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Ordenador. Cuestionario. Fotocopias. Pizarra dixital. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Elementos e barreiras da comunicación PE.5 - Comunicación interna na empresa, publicidade e relacións públicas. 	3,0
As barreiras e o erro na comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación do conceptos teóricos. Establecemento de diferentes situacións para comprender os conceptos teóricos. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración do cuestionario. elaboración de esquemas que reflicatan as barreiras dentro da comunicación e os modos de resolvelos. Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Reflexionar sobre a superación ou corrección das barreiras. Cuestionario resolto. Esquema. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarra dixital. Cuestionario Fotocopia 	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Elementos e barreiras da comunicación 	2,0



	TOTAL	10,0
--	-------	------

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Organización empresarial	10

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

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

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Diferenciar as distintas relacións humanas.	1	As relacións humanas e laborais na empresa. Os equipos de traballo.	2,0
2.1 Comprender as necesidades de organización no ámbito empresarial.	2	A organización da empresa: principios e etapas da organización.	2,0
3.1 Diferenciar os modelos organizativos existentes.	3	Modelos organizativos.	2,0
4.1 Interpretar organigramas.	4	Organigramas.	2,0
5.1 Recoñecer as áreas funcionais da empresa. 5.2 Asociar as áreas funcionais cos diferentes departamentos da empresa. 5.3 Diferenciar os fluxos de información que poden darse na empresa.	5	Departamentos e áreas funcionais tipo. Relacións interdepartamentais. Os fluxos de comunicación.	2,0
TOTAL			10

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 (%)
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.	● PE.1 - Comunicación, información e comportamento	S	40
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.	● PE.2 - Comunicación, información e comportamento	S	30
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.	● PE.3 - Comunicación, información e comportamento	S	30
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

Contidos
0Descrición dos fluxos de comunicación. Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal. Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas. Relacións humanas e laborais na empresa.

Contidos
Criterios de empatía e principios básicos da asertividade. Organización empresarial: organigramas. Principios e tipos de organización empresarial. Departamentos e áreas funcionais tipo. Funcións do persoal na organización.

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	
As relacións humanas e laborais na empresa. Os equipos de traballo.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara dos conceptos das relacións laborais na empresa. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquema. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento 	2,0
A organización da empresa: principios e etapas da organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. • Comprensión dos contidos. • Resolución e corrección do cuestionario. • Distinción clara dos conceptos da organización e as súas etapas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquema. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento 	2,0
Modelos organizativos.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración de material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara dos modelos organizativos. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquema. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento 	2,0
Organigramas.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración de material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de contidos. • Distinción clara dos organigramas. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento 	2,0

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	
Departamentos e áreas funcionais tipo. Relacións interdepartamentais. Os fluxos de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración de material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de contidos. • Distinción clara dos distintos departamentos e áreas da empresa. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento 	2,0
TOTAL						10,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Principios da comunicación oral	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.	NO

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Analizar os procesos de comunicación oral.	1	A comunicación oral: vantaxes e inconvenientes, e os seus compoñentes.	3,0
2.1 Asumir as normas esenciais da comunicación oral na empresa.	2	Normas na comunicación oral na empresa. O proceso da comunicación oral.	3,0
3.1 Reflexionar sobre as barreiras da comunicación oral e posibles solucións.	3	Barreiras da comunicación oral.	2,0
4.1 Coñecer as diversas técnicas que existen para a comunicación oral na empresa.	4	Clases de comunicación oral: unidireccional e bidireccional.	2,0
TOTAL			10

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 (%)
CA2.1 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.	● PE.1 - Comunicación, información e comportamento	S	15
CA2.2 Identifícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.	● TO.1 - Aplicación da escoita activa, criterios de empatía e principios básicos da asertividade.	S	15
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.	● PE.2 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA2.4 Identifícase o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parla.	● TO.2 - Aplicación da escoita activa, criterios de empatía e principios básicos da asertividade.	S	15
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.	● TO.3 - Aplicación da escoita activa, criterios de empatía e principios básicos da asertividade.	S	15
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.	● PE.3 - Comunicación, información e comportamento	S	15
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.	● PE.4 - Comunicación, información e comportamento	S	15
TOTAL			100

4.3.e) Contidos

Contidos
Principios básicos nas comunicacións orais.
Normas de información e atención oral.

Contidos
Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.
Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.
Comunicación non verbal.

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	
A comunicación oral: vantaxes e inconvenientes, e os seus compoñentes.	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de contidos. Comprensión dos contidos. Distinción clara da comunicación oral. Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Esquemas. Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Pizarra dixital. Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Comunicación, información e comportamento PE.2 - Comunicación, información e comportamento PE.3 - Comunicación, información e comportamento TO.2 - Aplicación da escoita activa, criterios de empatía e principios básicos da asertividade. 	3,0
Normas na comunicación oral na empresa. O proceso da comunicación oral.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de contidos. Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión dos contidos. Distinción clara das normas da comunicación oral. Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Esquemas Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Pizarra dixital. Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Comunicación, información e comportamento PE.4 - Comunicación, información e comportamento TO.1 - Aplicación da escoita activa, criterios de empatía e principios básicos da asertividade. TO.3 - Aplicación da escoita activa, criterios de empatía e principios básicos da asertividade. 	3,0
Barreiras da comunicación oral.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de contidos. Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión dos contidos. Distinción clara da comunicación oral. Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Esquemas. Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Pizarra dixital. Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Comunicación, información e comportamento 	2,0
Clases de comunicación oral: unidireccional e bidireccional.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de contidos. Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión dos contidos. Distinción clara da comunicación oral. Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Esquemas. Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Pizarra dixital. Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Comunicación, información e comportamento 	2,0
TOTAL						10,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A comunicación verbal e non verbal	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socioprofesionais habituais da empresa.	SI

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Desenvolver habilidades de comunicación verbal e non verbal.	1	Habilidades de comunicación.	2,0
2.1 Modificar condutas negativas na comunicación telefónica.	2	A comunicación telefónica: o teléfono.	2,0
3.1 Valorar a importancia da informática nas comunicacións.	3	A informática nas comunicacións verbais.	2,0
4.1 Coñecer o protocolo na recepción de visitas.	4	Comunicación na recepción de visitas.	2,0
5.1 Analizar os recursos non verbais que se poden empregar para matizar e interpretar o linguaxe verbal.	5	Elementos da comunicación non verbal.	2,0
TOTAL			10

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 (%)
CA2.1 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.	● PE.1 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA2.2 Identifícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.	● PE.2 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA2.3 Tívense en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.	● PE.3 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA2.4 Identifícase o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.	● PE.4 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.	● PE.5 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.	● PE.6 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.	● PE.7 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.	● PE.8 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.	● PE.9 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.	● PE.10 - Comunicación, información e comportamento	S	10
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
OInformática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc. Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida. Elementos da linguaxe non verbal. Imaxe persoal. Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa. Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.

4.4.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	
Habilidades de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara das habilidades de comunicación. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.9 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento 	2,0
A comunicación telefónica: o teléfono.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara da comunicación telefónica. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.8 - Comunicación, información e comportamento 	2,0

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 informática nas comunicacións verbais.	<ul style="list-style-type: none"> ● Explicación de contidos. ● Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Comprensión dos contidos. ● Distinción clara da comunicación verbal. ● Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Apuntamentos. ● Esquemas. ● Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Apuntamentos. ● Pizarra dixital. ● Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> ● PE.1 - Comunicación, información e comportamento ● PE.2 - Comunicación, información e comportamento ● PE.3 - Comunicación, información e comportamento ● PE.4 - Comunicación, información e comportamento ● PE.5 - Comunicación, información e comportamento ● PE.6 - Comunicación, información e comportamento ● PE.7 - Comunicación, información e comportamento ● PE.8 - Comunicación, información e comportamento ● PE.9 - Comunicación, información e comportamento ● PE.10 - Comunicación, información e comportamento 	2,0
Comunicación na recepción de visitas.	<ul style="list-style-type: none"> ● Explicación de contidos. ● Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Comprensión dos contidos. ● Distinción clara da comunicación na recepción de visitas. ● Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Apuntamentos. ● Esquemas. ● Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Apuntamentos. ● Pizarra dixital. ● Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> ● PE.1 - Comunicación, información e comportamento ● PE.2 - Comunicación, información e comportamento ● PE.3 - Comunicación, información e comportamento ● PE.4 - Comunicación, información e comportamento ● PE.5 - Comunicación, información e comportamento ● PE.6 - Comunicación, información e comportamento ● PE.7 - Comunicación, información e comportamento ● PE.8 - Comunicación, información e comportamento ● PE.9 - Comunicación, información e comportamento ● PE.10 - Comunicación, información e comportamento 	2,0

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	
Elementos da comunicación non verbal.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara da comunicación non verbal. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.8 - Comunicación, información e comportamento • PE.9 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento 	2,0
TOTAL						10,0

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	A comunicación escrita na empresa	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	SI

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Introducir o tema da comunicación escrita no ámbito da empresa.	1	A comunicación escrita na empresa.	4,0
2.1 Reflexionar sobre as características propias da redacción de textos comerciais. 2.2 Coñecer os principios básicos do estilo na comunicación escrita. 2.3 Ter unha visión xeral dos principais textos escritos no ámbito empresarial.	2	Estrutura formal do documento. Características da redacción. Principios de estilo na comunicación escrita.	4,0
3.1 O correo convencional. 3.2 Correo electrónico. 3.3 Mensaxes curtas ou similares.	3	Canais de transmisión.	4,0
TOTAL			12

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 (%)
CA3.1 Identificáronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.	● PE.1 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.2 Identificáronse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.	● PE.2 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	● PE.3 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.	● PE.4 - Comunicación, información e comportamento	S	8
CA3.5 Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.	● PE.5 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.	● PE.6 - Comunicación, información e comportamento	S	12
CA3.7 Identificáronse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.	● PE.7 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.	● PE.8 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paqúetaría en soporte informático e convencional.	● PE.9 - Comunicación, información e comportamento	S	5
CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.	● PE.10 - Comunicación, información e comportamento	S	10

Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	<ul style="list-style-type: none"> PE.11 - Comunicación, información e comportamento 	S	5
TOTAL			100

4.5.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa. Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería. Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información. Normas de comunicación e expresión escrita. Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais. Abreviaturas comerciais e oficiais. Características principais da correspondencia comercial.

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)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
A comunicación escrita na empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de contidos. Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión dos contidos. Distinción clara da comunicación escrita na empresa. Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Esquemas. Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Pizarra dixital. Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Comunicación, información e comportamento PE.4 - Comunicación, información e comportamento PE.8 - Comunicación, información e comportamento PE.11 - Comunicación, información e comportamento 	4,0
Estrutura formal do documento. Características da redacción. Principios de estilo na comunicación escrita.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de contidos. Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión dos contidos. Distinción clara da estrutura formal dos documentos. Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Esquemas. Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Pizarra dixital. Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Comunicación, información e comportamento PE.6 - Comunicación, información e comportamento PE.7 - Comunicación, información e comportamento 	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	
Canais de transmisión.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara dos canais de transmisión. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.9 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento 	4,0
TOTAL						12,0

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	A carta comercial	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	SI

4.6.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Comprender a importancia e a necesidade das cartas comerciais. 1.2 Asumir nos escritos as características propias da correspondencia comercial. 1.3 Respectar a estrutura formal das cartas comerciais. 1.4 Coñecer o contido das cartas comerciais.	1	A correspondencia comercial: estrutura formal, contido e redacción das cartas comerciais.	5,0
2.1 Desenvolver técnicas de redacción propias do ámbito comercial.	2	Recomendacións de estilo. Clases de cartas.	5,0
TOTAL			10

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 (%)
CA3.1 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.	● PE.1 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.2 Identifícanse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.	● PE.2 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	● PE.3 - Comunicación, información e comportamento	S	8
CA3.4 Identifícase a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.	● PE.4 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.5 Clasifícanse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.	● PE.5 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.	● PE.6 - Comunicación, información e comportamento	S	12
CA3.7 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.	● PE.7 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.	● PE.8 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paqúetería en soporte informático e convencional.	● PE.9 - Comunicación, información e comportamento	S	5
CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.	● PE.10 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	● PE.11 - Comunicación, información e comportamento	S	5
TOTAL			100

4.6.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa. Normas de comunicación e expresión escrita. Características principais da correspondencia comercial. Estrutura, estilos e clases da carta comercial. Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.

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	
A correspondencia comercial: estrutura formal, contido e redacción das cartas comerciais.	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de contidos. Comprensión dos contidos. Distinción clara da correspondencia comercial. Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Esquemas Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Pizarra dixital. Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Comunicación, información e comportamento PE.2 - Comunicación, información e comportamento PE.3 - Comunicación, información e comportamento PE.4 - Comunicación, información e comportamento PE.5 - Comunicación, información e comportamento PE.6 - Comunicación, información e comportamento PE.7 - Comunicación, información e comportamento PE.8 - Comunicación, información e comportamento PE.9 - Comunicación, información e comportamento PE.10 - Comunicación, información e comportamento PE.11 - Comunicación, información e comportamento 	5,0

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	
Recomendacións de estilo. Clases de cartas.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara dos estilos empregados nas cartas comerciais. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.8 - Comunicación, información e comportamento • PE.9 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento • PE.11 - Comunicación, información e comportamento 	5,0
TOTAL						10,0

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Formatos tipo de documentos nas empresas e na Administración	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	SI

4.7.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer os principais textos empregados polas empresas para comunicarse. 1.2 Analizar e elaborar textos de organización interna.	1	Textos de organización interna.	4,0
2.1 Valorar a importancia dos textos protocolarios. 2.2 Redactar textos protocolarios.	2	Textos protocolarios.	4,0
3.1 Coñecer e redactar documentos de relación da empresa e os cidadáns.	3	Textos relacionados coa Administración Pública.	4,0
TOTAL			12

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 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.	● PE.1 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.2 Identifícanse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.	● PE.2 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	● PE.3 - Comunicación, información e comportamento	S	8
CA3.4 Identifícase a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.	● PE.4 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.5 Clasifícanse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.	● PE.5 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.	● PE.6 - Comunicación, información e comportamento	S	12
CA3.7 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.	● PE.7 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.	● PE.8 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paqúetaría en soporte informático e convencional.	● PE.9 - Comunicación, información e comportamento	S	5
CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.	● PE.10 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	● PE.11 - Comunicación, información e comportamento	S	5
TOTAL			100

4.7.e) Contidos

Contidos
<p>Comunicación escrita na empresa.</p> <p>Recepción, envío e rexistro da correspondencia.</p> <p>Normas de comunicación e expresión escrita.</p> <p>Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.</p> <p>Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.</p> <p>Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.</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)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Textos de organización interna.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación de contidos. Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión dos contidos. Distinción clara dos textos da organización interna. Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Esquemas. Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos. Pizarra dixital. Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Comunicación, información e comportamento PE.2 - Comunicación, información e comportamento PE.3 - Comunicación, información e comportamento PE.5 - Comunicación, información e comportamento PE.6 - Comunicación, información e comportamento PE.7 - Comunicación, información e comportamento PE.8 - Comunicación, información e comportamento PE.9 - Comunicación, información e comportamento PE.10 - Comunicación, información e comportamento PE.11 - Comunicación, información e comportamento 	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	
Textos protocolarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara dos textos protocolarios. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.8 - Comunicación, información e comportamento • PE.9 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento • PE.11 - Comunicación, información e comportamento 	4,0
Textos relacionados coa Administración Pública.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara dos textos da Administración Pública. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.8 - Comunicación, información e comportamento • PE.9 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento • PE.11 - Comunicación, información e comportamento 	4,0
TOTAL						12,0

4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	O correo electrónico	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.	SI

4.8.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer as características do correo electrónico. 1.2 Estructurar as partes dun e-mail. 1.3 Asumir as normas básicas de etiqueta.	1	Concepto de correo electrónico. Ventaxas e inconvenientes do correo electrónico.	5,0
2.1 Diferenciar as redaccións e estilo propio do correo convencional e o do correo electrónico. 2.2 Revisión dos correos electrónicos antes de envialos.	2	Redacción do correo electrónico.	5,0
TOTAL			10

4.8.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 para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.	● PE.1 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.2 Identifícanse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.	● PE.2 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	● PE.3 - Comunicación, información e comportamento	S	8
CA3.4 Identifícase a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.	● PE.4 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.5 Clasifícanse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.	● PE.5 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.	● PE.6 - Comunicación, información e comportamento	S	12
CA3.7 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.	● PE.7 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.	● PE.8 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetaría en soporte informático e convencional.	● PE.9 - Comunicación, información e comportamento	S	5
CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.	● PE.10 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	● PE.11 - Comunicación, información e comportamento	S	5
TOTAL			100

4.8.e) Contidos

Contidos
Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.

4.8.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	
Concepto de correo electrónico. Ventaxas e inconvenientes do correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara das vantaxes e inconvenientes do correo electrónico. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.8 - Comunicación, información e comportamento • PE.9 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento • PE.11 - Comunicación, información e comportamento 	5,0

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	
Redacción do correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara da redacción do correo electrónico. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.8 - Comunicación, información e comportamento • PE.9 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento • PE.11 - Comunicación, información e comportamento 	5,0
TOTAL						10,0

4.9.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
9	Xestión da correspondencia	10

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

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

4.9.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Pasos para o tratamento do correo. 1.2 Recepcionar o correo.	1	A recepción da correspondencia.	3,0
2.1 Cumprimentar o libro de rexistro de entrada de correo. 2.2 Cumprimentar o libro de saída da correspondencia.	2	O envío da correspondencia.	3,0
3.1 Clasificación e ordenación de documentos. 3.2 Aplicar procedementos de seguridade e confidencialidade da información.	3	O servizo de correos. Servizos privados de paquetería. Seguridade e confidencialidade da información.	4,0
TOTAL			10

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

TOTAL
100
4.9.e) Contidos

Contidos
0Recepción, envío e rexistro da correspondencia. Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería. Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

4.9.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	
A recepción da correspondencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara da recepción da correspondencia. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.8 - Comunicación, información e comportamento 	3,0

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	
O envío da correspondencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara da xestión da correspondencia. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento 	3,0
O servizo de correos. Servizos privados de paquetería. Seguridade e confidencialidade da información.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara do servizo de correos. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.9 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento 	4,0
TOTAL						10,0

4.10.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
10	Arquivamento da información e soporte papel	10

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

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

4.10.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Valorar a necesidade de conservar a documentación.	1	Clasificación e ordenación de documentos.	3,0
2.1 Diferenciar as técnicas de arquivo.	2	Arquivo. Seguridade e acceso.	3,0
2.2 Procedemento de arquivo dos documentos: captación, elaboración de datos e custodia.			
3.1 Comprender a clasificación e organización da información e expurgo da documentación.	3	Proceso de arquivo.	4,0
3.2 Valorar a confección e presentación de informes procedentes de arquivo.			
TOTAL			10

4.10.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 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.	● PE.1 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.	● PE.2 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.3 Identifícaronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.	● PE.3 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.4 Identifícaronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.	● PE.4 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.	● PE.5 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.	● PE.6 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).	● PE.7 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.	● PE.8 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.	● PE.9 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	● PE.10 - Comunicación, información e comportamento	S	10
TOTAL			100

4.10.e) Contidos

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

4.10.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 e ordenación de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara da clasificación en ordenación dos documentos. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resoltos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.8 - Comunicación, información e comportamento • PE.9 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento 	3,0

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	
Arquivo. Seguridade e acceso.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara da seguridade dos arquivos. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.8 - Comunicación, información e comportamento • PE.9 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento 	3,0
Proceso de arquivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara do proceso de arquivo. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.8 - Comunicación, información e comportamento • PE.9 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento 	4,0



	TOTAL	10,0
--	-------	------

4.11.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
11	Arquivamento da información e soporte informático	10

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

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

4.11.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Comprende-la utilización das bases de datos para o arquivo da información.	1	As bases de datos.	4,0
2.1 Aplicar criterios de protección de datos no arquivo da información.	2	Procedementos de protección de datos.	2,0
3.1 Xestionar a información mediante o emprego de arquivos e carpetas. 3.2 Utilizar técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática.	3	Arquivos e carpetas. Organización das carpetas e sistemas de comunicación telefónica.	4,0
TOTAL			10

4.11.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 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.	● PE.1 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.	● PE.2 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.3 Identifícaronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.	● PE.3 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.4 Identifícaronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.	● PE.4 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.	● PE.5 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.	● PE.6 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).	● PE.7 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.	● PE.8 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.9 Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.	● PE.9 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	● PE.10 - Comunicación, información e comportamento	S	10
TOTAL			100

4.11.e) Contidos

Contidos

Arquivo da información en soporte informático. Bases de datos para o tratamento da información. Estrutura e funcións dunha base de datos. Procedementos de protección de datos. Ficheiros e cartafoles. Organización en cartafoles do correo electrónico e dout

4.11.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	
As bases de datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara das bases de datos. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Pizarra dixital. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.8 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento 	4,0
Procedementos de protección de datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara dos procedementos da protección de datos. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.8 - Comunicación, información e comportamento • PE.9 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento 	2,0

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	
Archivos e carpetas. Organización das carpetas e sistemas de comunicación telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> ● Explicación de contidos. ● Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Comprensión dos contidos. ● Distinción clara de arquivos e carpetas. ● Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Apuntamentos. ● Esquemas. ● Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Apuntamentos. ● Pizarra dixital. ● Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> ● PE.1 - Comunicación, información e comportamento ● PE.2 - Comunicación, información e comportamento ● PE.3 - Comunicación, información e comportamento ● PE.5 - Comunicación, información e comportamento ● PE.6 - Comunicación, información e comportamento ● PE.7 - Comunicación, información e comportamento ● PE.10 - Comunicación, información e comportamento 	4,0
TOTAL						10,0

4.12.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
12	O marketing na empresa	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA7 - Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.	SI

4.12.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar o concepto do marketing. 1.2 Coñecer as principais funcións do marketing.	1	Concepto e utilidade do marketing.	4,0
2.1 Diferenciar os elementos e ferramentas básicas que compoñen o marketing.	2	Marketing estratéxico e marketing operativo.	4,0
3.1 Valorar a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos. 3.2 Valorar a importancia das relacións públicas e a atención ao cliente.	3	A comunicación como variable do marketing.	3,0
TOTAL			11

4.12.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 (%)
CA7.1 Identifícase o concepto de márketing.	● PE.1 - Comunicación, información e comportamento	S	15
CA7.2 Recoñécense as funcións principais do márketing.	● PE.2 - Comunicación, información e comportamento	S	15
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.	● PE.3 - Comunicación, información e comportamento	S	15
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.	● PE.4 - Comunicación, información e comportamento	S	10
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.	● PE.5 - Comunicación, información e comportamento	S	15
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.	● PE.6 - Comunicación, información e comportamento	S	15
CA7.7 Identifícase a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.	● PE.7 - Comunicación, información e comportamento	S	15
TOTAL			100

4.12.e) Contidos

Contidos
Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.
Natureza e alcance do márketing.

Contidos

Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxectivos), relacións públicas e responsabilidade social corporativa.

4.12.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	
Concepto e utilidade do marketing.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara do concepto de marketing. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento 	4,0
Marketing estratéxico e marketing operativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara do marketing estratéxico e operativo. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento 	4,0
A comunicación como variable do marketing.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara da comunicación como variable do marketing. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento 	3,0
TOTAL						11,0

4.13.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
13	O cliente	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	SI
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	SI

4.13.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar o concepto de cliente.	1	Concepto de cliente: o coñecemento do cliente e da súa motivación.	4,0
1.2 Coñecemento do cliente e das súas motivacións.			
2.1 Identificar as clases existentes de clientes.	2	Tipoloxía de clientes.	3,0
3.1 Coñecer a contorna, organización e empregados.	3	Elementos de atención ao cliente.	2,0
4.1 Analizar as fases de acollida, seguimento, xestión e despedida.	4	Fases da atención ao cliente.	2,0
TOTAL			11

4.13.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 (%)
CA5.1 Desenvolvense técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.	• PE.1 - Comunicación, información e comportamento	S	6
CA5.2 Identifícanse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.	• PE.2 - Comunicación, información e comportamento	S	5
CA5.3 Recoñécense os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.	• PE.3 - Comunicación, información e comportamento	S	5
CA5.4 Identifícase o comportamento da clientela.	• PE.4 - Comunicación, información e comportamento	S	5
CA5.5 Analízanse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.	• PE.5 - Comunicación, información e comportamento	S	5
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.	• PE.6 - Comunicación, información e comportamento	S	5
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.	• PE.7 - Comunicación, información e comportamento	S	6
CA5.8 Tívoise en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.	• PE.8 - Comunicación, información e comportamento	S	6
CA5.9 Distínguense as etapas dun proceso comunicativo.	• PE.9 - Comunicación, información e comportamento	S	5
CA8.1 Identifícanse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.	• PE.10 - Comunicación, información e comportamento	S	6
CA8.2 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.	• PE.11 - Comunicación, información e comportamento	S	6

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA8.3 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.	<ul style="list-style-type: none"> PE.12 - Comunicación, información e comportamento 	S	5
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.	<ul style="list-style-type: none"> PE.13 - Comunicación, información e comportamento 	S	5
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.	<ul style="list-style-type: none"> PE.14 - Comunicación, información e comportamento 	S	5
CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.	<ul style="list-style-type: none"> PE.15 - Comunicación, información e comportamento 	S	5
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.	<ul style="list-style-type: none"> PE.16 - Comunicación, información e comportamento 	S	5
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.17 - Comunicación, información e comportamento 	S	5
CA8.9 Identifícaronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	<ul style="list-style-type: none"> PE.18 - Comunicación, información e comportamento 	S	5
CA8.10 Descríbense os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.	<ul style="list-style-type: none"> PE.19 - Comunicación, información e comportamento 	S	5
TOTAL			100

4.13.e) Contidos

Contidos
<p>Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.</p> <p>Coñecemento da clientela e das súas motivacións.</p> <p>Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.</p> <p>Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.</p> <p>Percepción da atención recibida por parte da clientela.</p> <p>Satisfacción da clientela.</p> <p>Procesos en contacto coa clientela externa.</p> <p>Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.</p> <p>Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.</p> <p>Procedementos de control do servizo.</p> <p>Avaliación e control do servizo.</p> <p>Control do servizo posvenda.</p> <p>Fidelización da clientela.</p>

4.13.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			
Actividade (título e descrición)				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	
Concepto de cliente: o coñecemento do cliente e da súa motivación.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara do concepto de cliente. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.13 - Comunicación, información e comportamento • PE.14 - Comunicación, información e comportamento • PE.15 - Comunicación, información e comportamento • PE.16 - Comunicación, información e comportamento • PE.17 - Comunicación, información e comportamento • PE.18 - Comunicación, información e comportamento • PE.19 - Comunicación, información e comportamento 	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	
Tipoloxía de clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara da tipoloxía de clientes. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.13 - Comunicación, información e comportamento • PE.14 - Comunicación, información e comportamento • PE.15 - Comunicación, información e comportamento • PE.16 - Comunicación, información e comportamento • PE.17 - Comunicación, información e comportamento • PE.18 - Comunicación, información e comportamento • PE.19 - Comunicación, información e comportamento 	3,0

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	
Elementos de atención ao cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. • Comprensión dos contidos. • Distinción clara dos elementos da atención ao cliente. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.14 - Comunicación, información e comportamento • PE.15 - Comunicación, información e comportamento • PE.16 - Comunicación, información e comportamento • PE.17 - Comunicación, información e comportamento • PE.18 - Comunicación, información e comportamento • PE.19 - Comunicación, información e comportamento 	2,0

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	
Fases da atención ao cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación de contidos. • Elaboración do material didáctico. Corrección do cuestionario entregado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión dos contidos. • Distinción clara da fase de atención ao cliente. • Resolución e corrección do cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Esquemas. • Cuestionario resolto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos. • Pizarra dixital. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Comunicación, información e comportamento • PE.2 - Comunicación, información e comportamento • PE.3 - Comunicación, información e comportamento • PE.4 - Comunicación, información e comportamento • PE.5 - Comunicación, información e comportamento • PE.6 - Comunicación, información e comportamento • PE.7 - Comunicación, información e comportamento • PE.8 - Comunicación, información e comportamento • PE.9 - Comunicación, información e comportamento • PE.10 - Comunicación, información e comportamento • PE.11 - Comunicación, información e comportamento • PE.12 - Comunicación, información e comportamento • PE.14 - Comunicación, información e comportamento • PE.15 - Comunicación, información e comportamento • PE.16 - Comunicación, información e comportamento • PE.17 - Comunicación, información e comportamento • PE.18 - Comunicación, información e comportamento • PE.19 - Comunicación, información e comportamento 	2,0
TOTAL						11,0

4.14.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
14	Organización da atención á clientela	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.	SI
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	SI

4.14.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Describir as funcións da oficina de atención ao cliente.	1	O departamento de atención ao cliente.	3,0
2.1 Desenvolver un procedemento completo para a resolución de queixas e reclamacións.	2	Valoración das reaccións do cliente. Xestión das queixas e reclamacións.	3,0
3.1 Comprender a importancia do servizo de atención ao cliente.	3	Calidade na atención ao cliente.	3,0
4.1 Oficinas Integradas de Atención ao Cidadán: funcións e clasificación.	4	Protección ao consumidor. Organismos de defensa do consumidor.	2,0
TOTAL			11

4.14.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 (%)
CA6.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.	● PE.1 - Departamento de atención á clientela.	S	6
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.	● PE.2 - Departamento de atención á clientela. Valoración da atención recibida por parte da clientela.	S	5
CA6.3 Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.	● PE.3 - Elementos dunha queixa e dunha reclamación. Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.	S	5
CA6.4 Recoñécense as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.	● PE.4 - Fases da resolución de queixas e reclamacións.	S	5
CA6.5 Identifícase e localízase a información que cumpra subministrarlle á clientela.	● PE.5 - Departamento de atención á clientela. Valoración da atención recibida por parte da clientela.	S	5
CA6.6 Utilízanse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.	● LC.1 - Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.	S	5
CA6.7 Formalízase, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.	● LC.2 - Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.	S	5
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.	● PE.6 - Consumidores. Institucións de consumo.	S	5
CA6.9 Identifícase a normativa en materia de consumo.	● PE.7 - Normativa en materia de consumo. Marco legal estatal, autonómico e local.	S	5
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.	● PE.8 - Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias. Tramitación e xestión.	S	5
CA8.1 Identifícanse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.	● PE.9 - Calidade do servizo como elemento da competitividade da empresa.	S	5

Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA8.2 Descríbíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.10 - Calidade do servizo como elemento da competitividade da empresa. 	S	5
CA8.3 Descríbíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.	<ul style="list-style-type: none"> PE.11 - Calidade do servizo como elemento da competitividade da empresa. 	S	5
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - Calidade do servizo como elemento da competitividade da empresa. 	S	5
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.	<ul style="list-style-type: none"> LC.3 - Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo. 	S	5
CA8.6 Aplícouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.	<ul style="list-style-type: none"> LC.4 - Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo. Procedemento de control do servizo. 	S	5
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.	<ul style="list-style-type: none"> PE.12 - Procedemento de control do servizo. 	S	5
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.13 - Avaliación e control do servizo. 	S	5
CA8.9 Identifícaronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	<ul style="list-style-type: none"> PE.14 - Avaliación e control do servizo. Fidelización da clientela. 	S	5
CA8.10 Descríbíronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.	<ul style="list-style-type: none"> PE.15 - Avaliación e control do servizo. Control do servizo postventa. Fidelización da clientela. 	S	4
TOTAL			100

4.14.e) Contidos

Contidos
Departamento de atención á clientela: funcións. O procedemento de recollida de reclamacións e denuncias. Tramitación e xestión. Seguimento da clientela perdida. Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación. Xestión reactiva e proactiva das reclamacións. Elementos dunha queixa e dunha reclamación. Fases da resolución de queixas e reclamacións. Consumidores. Institucións de consumo. Normativa en materia de consumo. Marco legal estatal, autonómico e local. Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa. Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo. Procedementos de control do servizo. Avaliación e control do servizo. Control do servizo posvenda.

Contidos

Fidelización da clientela.

4.14.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	
O departamento de atención ao cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar as canles, ferramentas e procedementos de atención ao cliente. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto, o cuestionario que se aporta aos alumnos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber elixir o modo axeitado a empregar na atención ao cliente. • Elaborar e corrixir o cuestionario aportado polo profesor • Completar o manual de atención ao cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de atención ao cliente. • Cuestionario corrixido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra dixital. • Ordenador con conexión a internet. • Material escolar. • Apuntes e esquemas. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.3 - Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo. • LC.4 - Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo. Procedemento de control do servizo. • PE.1 - Departamento de atención á clientela. • PE.2 - Departamento de atención á clientela. Valoración da atención recibida por parte da clientela. • PE.5 - Departamento de atención á clientela. Valoración da atención recibida por parte da clientela. • PE.9 - Calidade do servizo como elemento da competitividade da empresa. • PE.10 - Calidade do servizo como elemento da competitividade da empresa. • PE.12 - Procedemento de control do servizo. • PE.13 - Avaliación e control do servizo. • PE.14 - Avaliación e control do servizo. Fidelización da clientela. • TO.1 - Calidade do servizo como elemento da competitividade da empresa. 	3,0

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	
Valoración das reaccións do cliente. Xestión das queixas e reclamacións.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar a importancia e procedemento de resolución de reclamacións. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto, o cuestionario que se aporta aos alumnos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Saber elixir o xeito correcto a empregar na resolución de queixas e reclamacións. • Elaborar e corrixir o cuestionario aportado polo profesor. • Elaborar o manual de atención ao cliente na parte de xestión de reclamacións. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de atención ao cliente. • Cuestionario corrixido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra dixital. • Ordenador con conexión a internet. • Material escolar. • Apuntes e esquemas. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.1 - Xestión reactiva e proactiva das reclamacións. • LC.2 - Xestión reactiva e proactiva das reclamacións. • LC.3 - Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo. • PE.2 - Departamento de atención á clientela. Valoración da atención recibida por parte da clientela. • PE.3 - Elementos dunha queixa e dunha reclamación. Xestión reactiva e proactiva das reclamacións. • PE.4 - Fases da resolución de queixas e reclamacións. • PE.8 - Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias. Tramitación e xestión. • PE.12 - Procedemento de control do servizo. • PE.13 - Avaliación e control do servizo. • PE.15 - Avaliación e control do servizo. Control do servizo postventa. Fidelización da clientela. 	3,0
Calidade na atención ao cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar a importancia de valorar os dereitos do consumidor e os dereitos dos cidadáns con respecto aos organismos da Administración Pública. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto, o cuestionario que se aporta aos alumnos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coñecer os dereitos dos consumidores con respecto as empresas privadas e aos organismos públicos. • Elaborar e corrixir o cuestionario aportado polo profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Esquemas e apuntamentos que recollan os dereitos dos clientes ou consumidores. • Cuestionario corrixido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra dixital. • Ordenador con conexión a internet. • Material escolar. • Apuntes e esquemas. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • LC.3 - Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo. • LC.4 - Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo. Procedemento de control do servizo. • PE.2 - Departamento de atención á clientela. Valoración da atención recibida por parte da clientela. • PE.11 - Calidade do servizo como elemento da competitividade da empresa. • PE.12 - Procedemento de control do servizo. • PE.15 - Avaliación e control do servizo. Control do servizo postventa. Fidelización da clientela. 	3,0

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	
Protección ao consumidor. Organismos de defensa do consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar os organismos de defensa do consumidor nos diferentes niveis. • Facilitar e corrixir, unha vez resolto, o cuestionario que se aporta aos alumnos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar as organizacións de consumidores. • Coñecer os organismos de defensa do consumidor. • Coñecer a utilidade das organizacións de consumidores. • Elaborar e corrixir o cuestionario aportado polo profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Táboa elaborada cos organismos de defensa dos consumidores. • Listaxe das principais organizacións de consumidores. • Cuestionario corrixido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra dixital. • Ordenador con conexión a internet. • Material escolar. • Apuntes e esquemas. • Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.6 - Consumidores. Institucións de consumo. • PE.7 - Normativa en materia de consumo. Marco legal estatal, autonómico e local. 	2,0
TOTAL						11,0

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 exames.

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, ademais, 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 dúas 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, sen decimais, 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:

A) 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.

B) Calificarase cunha porcentaxe dun 30% a CARPETA DO ALUMNO, que recollerá os contidos teórico-prácticos das diferentes unidades e a resolución dos traballos, actividades, cuestionarios e casos prácticos propostos na aula coa finalidade de coñecer e avaliar o grado de seguimento e asimilación dos contidos polo alumnado. Observarase en todo momento o interese e a participación nas actividades, as actitudes á hora de afrontar o traballo, a coordinación co resto de alumnos/as do grupo e a calidade e claridade con que realiza as tarefas o/a alumno/a.

C) Para superar de xeito positivo a avaliación de cada un dos trimestres do curso, o alumnado deberá superar individualmente as probas obxectivas cunha nota igual ou superior a 5 puntos e ter superadas e realizadas as tarefas persoais e/ou en grupo desenvolvidas na aula.

Así mesmo, a non presentación a estas recuperacións indica que o alumno deberá recuperar todos os contidos na avaliación final de curso. A nota máxima da recuperación será de un 5, e non existe a posibilidade de que o alumno se presente a subir nota das avaliacións parciais. O alumno que desexe subir a nota do seu expediente deberá concorrer a unha proba final con todos os contidos do módulo.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Durante o período ordinario, para a recuperación de cada avaliación non superada, programaránse actividades e traballos de xeito personalizado

que permita ao alumno/a adquirir as capacidades ou destrezas non acadadas e cumprir cos mínimos esixidos.

O/A alumno/a que non supere unha avaliación parcial, poderá presentarse aos exames de recuperación fixados polo docente que abranguen os contidos mínimos das partes que teña suspensas. Esta proba deberá ser superada polo alumnado cunha nota igual ou superior a 5 para considerar o módulo aprobado. Se a pesar do proceso de recuperación, algún alumno/a non superase a avaliación final de marzo (previa á Formación en Centros de Traballo), obterá a nota final de suspenso no módulo. A partir deste momento, deberán recuperar a totalidade do módulo. Porén, planificaránse actividades de recuperación durante os meses de Abril, Maio e Xuño encamiñadas a recuperar todas as unidades didácticas que conforman a materia. Finalmente, en Xuño avaliarase ao alumnado cunha única proba final extraordinaria de carácter teórico-práctico que englobe os contidos de TODAS as unidades didácticas (con independencia de cales foran as avaliacións parciais suspensas, o alumnado deberá recuperar TODA a materia).

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

De acordo co regulamento de Réxime Interno do Centro, o alumnado perde o dereito á avaliación continua unha vez que o número de faltas supere o DEZ POR CIENTO (10%) das horas estipuladas no módulo (14,7 sesións).

A perda do dereito á avaliación continua implica que os alumnos afectados só teñan dereito a un exame final.

Os alumnos que non acaden unha avaliación positiva do Módulo na 2ª avaliación, deberán recuperar durante o período previo a avaliación final.

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

Mensualmente o docente fará unha valoración sobre o grao de desenvolvemento e cumprimento da programación así como do seguimento da mesma polo alumnado, xustificando razoadamente as posibles desviacións. Respecto da metodoloxía didáctica empregada, específica do módulo, farase un proceso de avaliación continua.

O proceso de avaliación da aprendizaxe do alumnado faise coa finalidade de coñecer o grao de comprensión e adquisición individual de coñecementos así como, poñer de manifesto as deficiencias ou erros na asimilación de conceptos e procesos que a profesora deba ter en consideración no desenvolvemento das unidades seguintes.

Ao final do curso académico realizarase unha valoración global sobre o desenvolvemento da práctica docente.

A programación será revisada ao inicio de cada curso académico á vista da experiencia do curso anterior e outras circunstancias.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A observación dos coñecementos, procedementos e destrezas do alumnado na realización das actividades nas primeiras semanas do curso é fundamental para coñecer e avaliar a situación de partida dos alumnos/as e do grupo-clase e propiciar a aprendizaxe significativa de todo o alumnado. Tamén se observarán aspectos como:

-A actitude e motivación en relación ao traballo de clase e ao traballo persoal: atención ante as explicacións, preguntas... participación xeral e o esforzo ante a demanda da realización de tarefas, presentación e coidado do material ou da carpeta de traballo.

-Asistencia e comportamento.

-Coñecementos e formación anterior.

Coñecida a situación de partida do/a alumno/a e as dificultades que observamos, tentaremos establecer a tempo as oportunas medidas de reforzo educativo de tipo curricular e adaptación dos recursos e materiais.

As observacións realizadas se contrastarán coas realizadas por outros profesores nunha posta en común por parte do equipo docente, que será levada a cabo ao final do primeiro mes do inicio do curso, sobre as características xerais do grupo, e as circunstancias particulares de determinados alumnos que podan ter incidencia educativa ademais da información aportada polo titor. Trátase de coñecer as características, capacidades dos alumnos e a súa formación previa, coa finalidade de 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

Para posibilitar a consecución por parte de todo o alumnado dos mínimos reflectidos na programación propóñense as seguintes medidas:

-Atención personalizada na aula priorizando o desenvolvemento de determinadas capacidades naqueles alumnos que así o requiran.

-Buscarase a comprensión dos aspectos esenciais de cada tema por parte de todo o grupo.

-A profundización e o estudo detallado de casos concretos dependerá das capacidades individuais de cada alumno.

-Seguimento do traballo diario: valoración da evolución que presenta respecto á situación anterior.

No caso de que o docente observe que algún/ha alumno/a non alcanza os obxectivos mínimos esixidos na programación, deberá ter unha atención personalizada na aula, co fin de conseguir unha mellora no seu traballo e nos coñecementos do módulo.

Dentro da atención personalizada tomaranse medidas como: establecemento de tarefas de reforzo adaptadas a estes alumnos; realización de actividades en grupo, etc.

Se o/a alumno/a non é capaz de realizar as actividades en tempo, organizaranse de xeito que poida rematalas na aula.

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.

Ademais 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) METODOLOXÍA DIDÁCTICA

A metodoloxía terá carácter globalizador y tenderá á integración de competencias e contidos entre os distintos módulos profesionais. Adaptarase ás necesidades do alumnado e á adquisición progresiva das competencias do aprendizaxe permanente, para facilitarles a transición cara á vida activa e a súa continuidade no sistema educativo.

A metodoloxía a utilizar será en todo momento activa, facendo que o alumnado participe no seu proceso de aprendizaxe, o cal dependerá do contido de cada unha das unidades didácticas, pero en xeral, responderá ó seguinte esquema:

- Explicacións do profesor, presentando os contidos e fomentando en todo momento a intervención do alumnado, deixando que sexa éste quen plantexe a maior parte de interrogantes e tamén as solucións.
- Busca da información por parte do alumnado naquelas unidades e temas no que resulte procedente.
- Realización de actividades propostas que ademais de complementar as explicacións, servan para afianzar a comprensión dos contidos e aporten dinamismo ás clases.
- Realización de actividades finais encamiñadas a reforzar e ampliar o aprendido, así como a conectar a teoría coa realidade, poñendo en práctica os coñecementos adquiridos.
- Traballo individual e en grupo sobre temas de actualidade relacionados cos contidos, para valorar a aportación de ideas persoais e o traballo en equipo.

10.2) RECURSOS DIDÁCTICOS A EMPREGAR

Os recursos dos que se dispón para levar a cabo as tarefas e actividades son:

- Bibliografía diversa

- Pizarra dixital
- Ordenadores
- Impresora
- Internet
- Software diverso
- Material diverso de oficina (sobres, clips, etiquetas, grampadoras, lápiz, etc.)
- Fotocopiadora...