

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019669	Armando Cotarelo Valledor	Vilagarcía de Arousa	2020/2021

### Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CBCOM01	Servizos comerciais	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3005	Atención á clientela	2020/2021	3	58	69

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	FLORA MARÍA GONZÁLEZ REIRIZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

O perfil profesional do título profesional básico en servizos comerciais queda determinado pola súa competencia xeral, as súas competencias profesionais e pola relación de cualificación e no seu caso, unidades de competencia do catálogo nacional de cualificacións profesionais incluías no título.

A competencia xeral do título profesional básico en Servizos Comerciais consiste en realizar operacións auxiliares de comercialización, merchandising e almacenaxe de produtos e mercadorías, así como as operacións relacionadas de tratamento de datos, seguindo protocolos establecidos, criterios comerciais e de imaxe, operando coa calidade indicada, cumprindo as normas de prevención de riscos laborais e de protección ambiental correspondentes, e comunicándose de xeito oral e escrito en linguas galega e castelá, así como nalgunha lingua estranxeira. Estas persoas exercen a súa actividade por conta allea en empresas de distribución comercial, tanto por xunto (centrais de compras, mercados centrais de abastos, cash and carry, etc.), como detallistas (tendas, supermercados, hipermercados e grandes superficies comerciais), en centros de distribución comercial e en departamentos comerciais e almacéns de empresas doutros sectores produtivos.

As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Auxiliar de dependente/a de comercio.
- Auxiliar de animación do punto de venda.
- Auxiliar de venda.
- Auxiliar de promoción de vendas.
- Empregado/a de reposición.
- Operador/ora de cobramento ou caixeiro/a.
- Operario/a de pedidos.
- Operador/ora de carreta de recepción e expedición.
- Contador/ora de recepción e expedición.
- Operario/a de loxística.
- Auxiliar de información.

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

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	ATENCIÓN Á CLIENTELA	O proceso de comunicación. Axentes e barreiras. Comunicación verbal e non verbal	11	16
2	VENDA DE PRODUTOS E SERVIZOS	Características e funcións do vendedor profesional. Técnicas de vendas.	11	16
3	INFORMACIÓN Á CLIENTELA	Relación entre o vendedor e a clientela e a atención personalizada.	15	22
4	TRATAMENTO DAS RECLAMACIÓNS.	Actuación ante as reclamacións. A súa xestión. Documentos.	22	32
5	A INICIATIVA EMPRENDEDORA NA ATENCIÓN Á CLIENTELA	Emprendendo no servizo de atención á clientela.	10	14

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	ATENCIÓN A CLIENTELA	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Analízase o comportamento da clientela posible
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida
<i>CA1.2.1 Adaptouse a actitude e o discurso en función da clientela.</i>
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
<i>CA1.3.1 Obtívose a información necesaria da posible clientela respecto do produto.</i>
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta
CA1.5 Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.
Barreiras e dificultades comunicativas.
<i>Tipos de barreiras (CA 1.2)</i>
<i>Barreiras internas</i>
<i>Barreiras externas</i>
<i>Barreiras fisiolóxicas</i>
Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.
<i>Reglas para unha comunicación eficaz.</i>

**Contidos**

Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	VENDA DE PRODUTOS E SERVIZOS	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustificaas desde o punto de vista técnico	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Analizouse a tipoloxía de público
CA2.2 Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral
CA2.3 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial
CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables
CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Técnicas de venda.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	INFORMACIÓN Á CLIENTELA	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso
CA3.3 Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais aparelladas

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.
Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	TRATAMENTO DAS RECLAMACIÓNS.	22

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	NO
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida
<b>CA1.2.2 Adaptouse a actitude e o discurso en función das reclamacións.</b>
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
<b>CA1.3.2 Obtívose a información necesaria da posible clientela respecto da reclamación que quere presentar.</b>
CA5.1 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación
CA5.5 Cubriuse unha folia de reclamación
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.
Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.
Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.



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

N.º	Título da UD	Duración
5	A INICIATIVA EMPRENDEDORA NA ATENCIÓN Á CLIENTELA	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Caracterízouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.
Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.
O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.

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

### CONTIDOS MÍNIMOS:

Este módulo profesional contén a formación asociada á función de atención e servizo á clientela, tanto na información previa como na posvenda do produto ou servizo.

A definición desta función abrangue aspectos como:

Comunicación coa clientela.

Información do produto como base do servizo.

Atención de reclamacións.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar as competencias do módulo han versar sobre:

Descrición dos produtos que comercializan e dos servizos que prestan empresas tipo.

Realización de exercicios de expresión oral, aplicando as normas básicas de atención ao público.

Resolución de situacións estándares mediante exercicios de simulación.

**CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:** A avaliación da aprendizaxe dos alumnos será continua, sendo requisitos imprescindibles a asistencia regular ás clases, a realización das actividades programadas e a presentación en prazo dos traballos prácticos propostos.

A avaliación e cualificación faranse do seguinte xeito:

1. Traballo diario que abranguerá as seguintes tarefas:

- participación do alumno na clase.
- traballos e actividades, tanto individuais como en grupo.
- resolución dos exercicios.

Estes conceptos serán valorados de 1 a 10 puntos. Calcularase a nota media destas actividades que suporá o 20% da nota desa avaliación.

2. As probas obxectivas: serán valorados de 0 a 10 puntos, sendo necesario un 5 para obter a cualificación positiva do módulo. Farase polo menos unha por UD e será necesario acadar un 4 sobre 10 en cada unha delas para que fagan media. A nota media das probas feitas durante a avaliación suporá o 70% da nota desa avaliación.

3. O interese amosado cara a materia supón un 10% da nota final e ten en conta se o alumnado:

- Valora a importancia de participar nas tarefas asignadas
- Colabora e axuda ós seus compañeiros
- Mostra unha actitude de respecto ó traballo, ós materiais, á aula, á profesora e os seus compañeiros
- É responsable e serio no desempeño das tarefas encomendadas.

Co obxecto de mellorar a práctica ortográfica do alumnado, e dacordo co establecido na CCP do centro, establececese a avaliación da ortografía do seguinte xeito : desconto de 0,05 puntos por falta, non contabilizando as repetidas, e ata un máximo do 10% da nota obtida na proba.

Se un alumno/a suspende unha proba por faltas de ortografía, non pola carencia de coñecementos dos contidos da materia, daráselle a posibilidade de recuperar a nota realizando actividades que demostren o coñecemento da ortografía.

- A avaliación do módulo estará aprobada se o alumno/a obtén una cualificación igual ou superior a cinco.
- A cualificación final obterase coa media das avaliacións parciais, sendo imprescindible ter cada unha das avaliacións parciais aprobadas.
- O redondeo efectuarase por exceso cando as décimas da cualificación sexan iguais ou superiores a 5.

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

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

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

- Realización de traballos e exercicios sobre os aspectos nos que se detectasen maiores deficiencias.
- Repetición de determinadas actividades, cando se observase que na súa realización o alumno/a non dedicou o suficiente tempo ou esforzo.
- Realización dunha proba escrita sobre os contidos nos que se identificara que o nivel de coñecementos do alumno/a é insuficiente (deberán acadar unha nota mínima de 5 puntos sobre 10).

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

Na FP Básica non se contempla a perda do dereito a avaliación continua

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

O marco máis axeitado para valorar e avaliar a programación son a posta en práctica na aula e as xuntas de departamento.

É precisa una valoración colectiva con apartacións desde diferentes perspectivas.

A reconsideración da programación debe estar baseada coa maior cantidade de datos obxectivos posible; consideráranse entre outros:

- As horas asignadas a cada unidade didáctica,
- A extensión dos contidos impartidos en relación cos previstos,
- O grado de consecución por parte do alumnado dos obxectivos previstos e da competencia acadada,
- O grado de consecución das metas fixadas polo profesor/a no exercicio da súa actividade profesional,
- Os resultados das avaliacións externas e internas,
- A valoración do que atinxe á metodoloxía e recursos didácticos empregados fundada na reaccións dos alumnos/as durante a explicación e no traballo na clase.

Os posibles cambios formais levaríanse a cabo preferiblemente na programación do curso inmediatamente seguinte e, de ser o caso e por razóns relevantes e urxentes, nos meses de xaneiro, ou abril do propio curso no que se detecte a necesidade de modificar algún aspecto acordado polo Departamento.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

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

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

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

As incluídas na estrutura da aula:

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

Medidas tales como:

#### 1.- Estratexias de Programación:

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

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

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

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

#### 3.- Estratexias Espaciais.

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

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

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

Estratexias Persoais:

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

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

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

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

## 9. Aspectos transversais

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

a) PROGRAMACIÓN DA EDUCACIÓN EN VALORES.

O carácter transversal que a educación en valores ten, implica a súa inclusión en todos os momentos do proceso educativo. Debemos aproveitar o

traballo da comunidade educativa para fomentar a tolerancia e o respecto, tanto ás persoas como ás súas ideas e á súa forma de vida. Igualmente debemos dar a coñecer as N.O.F. e aplicarlas con flexibilidade, insistindo en que o traballo colectivo e a colaboración non está en contradición coa organización xerarquizada do centro e do traballo na aula.

Os temas transversais tratados en cada unidade desta programación inclúen aspectos relacionados coa educación en valores.

b) APORTACIÓNS AO PLAN DE CONVIVENCIA.

O plan de convivencia debería contemplar e desenvolver todos os aspectos normativizados nas N.O.F.C.

Serán importantes, entre outros aspectos:

Xerar un ambiente escolar rico, libre, estimulante e de colaboración entre todos os membros da comunidade educativa.

Integrar a todos os membros da comunidade educativa, dando unha recepción cordial e empática aos novos membros.

Ademais da información das normas correctas de comportamento e respecto, informar aos alumnos dos mínimos esixibles e dos criterios de cualificación.

Intentar reflexionar colectivamente sobre os problemas posibles ou suscitados, estimulando a comunicación entre os membros da comunidade, intentando sempre chegar a consensos razoables e suxeitos a norma.

Crear un clima de respecto e colaboración á hora de facer traballo individual ou en equipo, así como de respecto e coidado do material colectivo e do mobiliario.

Intentar detectar canto antes procesos de acoso na aula, xa sexa este de forma ostentosa (con violencia ou insulto) ou ben de xeito máis sutil que teñen como orixe a pertenza a unha minoría étnica, ou relixiosa ou ben causado por eivas de orixe físico, diferenzas motoras ou psíquicas.

Combater e sancionar todo tipo de comportamento violento, lesivo e discriminatorio para co alumnado e o profesorado.

Aplicar as sancións pertinentes e establecidas por norma e protocolo cando proceda.

Pasar ao XADE as faltas de asistencia diariamente.

Manter información e comunicación constante entre o profesor/a e o titor/a. Informar de inmediato ao titor e facer chegar ás familias todo tipo de incidencias pertinentes en canto a rendemento, comportamento, actitude, etc.

Manter informadas ás familias e recabar delas información en casos puntuais.

Falar co Departamento de Orientación sempre que proceda.

c) FOMENTO DA LECTURA

Nas sesións de aula realizaranse lecturas en voz alta dos textos contidos nos libros do estudante, procedendo despois a realizar actividades de comprensión de diversa índole.

Realización de traballos de investigación e documentais sobre distintos temas transversais, que lles obrigan a extraer información despois da lectura de textos máis extensos. Ás veces expoñendo estes traballos nas aulas.

É decisivo para nós traballar a lectura de maneira non impositiva senón lúcida, lúdica e creativa. O pracer dese proceso pode ser importante para acadar os obxectivos desexados.

d) FOMENTO DAS TICs.

A materia de ATENCIÓN Á CLIENTELA non ten como fin principal a consecución de habilidades nas TICs, senón desenvolver no alumnado as competencias clave.

As TICs son, deste modo, un medio para conseguir unha serie de obxectivos entre os que se atopa a competencia dixital e o espírito de empresa; polo tanto as tecnoloxías da información e da comunicación incorpóranse a práctica docente como ferramentas de comunicación e aprendizaxe para que o alumno adquira as destrezas que lle permitan ser protagonista do seu proceso de aprendizaxe e non un mero receptor de información. Debe, así mesmo, desenvolver actitudes de interese, respecto e aceptación de realidades culturais diferentes, concibindo as TICs como unha gran fiestra aberta ao mundo.

No centro contamos con diversas aulas de informática onde o estudante e o profesor/a aproveitarán os distintos recursos que ofrece Internet, pero non só como unha vía máis de información senón tamén de ampliación e actualización de coñecementos.

Con esta ferramenta trataremos de utilizar unha metodoloxía activa, é dicir, aprender facendo.

As actividades que se propoñen inicialmente para o presente curso, sen prexuízo de que poidan incorporarse outras novas, centraranse na busca dirixida a través da rede de páxinas que teñan que ver coa materia.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Serán as actividades acordadas polo Departamento.

## 10. Outros apartados

### 10.1) Metodoloxía

Debido á situación sanitaria actual, derivada do COVID-19, e ás instalacións do centro, este ano, a formación profesional no IES A. Cotarelo Valledor impartirase en réxime de semipresencialidade rotatoria nos grupos A e B de cada curso.

As ferramentas metodolóxicas utilizadas polo profesor/a combinarán os medios propios do ensino presencial (libro de texto, apuntes explicacións na aula, proxección de materiais no ordenador da aula, etc.) con medios utilizados no ensino online como aula virtual, videoconferencias, correo electrónico, etc., no caso de ser necesarios estes últimos como consecuencia de que se produza una situación de confinamento total ou concreto de algunhas persoas (alumnos ou profesor/a) ó longo do curso, que impida a asistencia ó centro educativo.

A comunicación (o seguimento dos) cos alumnos realizarase, a lo menos, polas canles oficiais, a aula virtual Moodle e, de ser o caso, a plataforma da Xunta de Galicia Cisco Webex.

No caso de acontecer un confinamento, por mor da situación sanitaria, a docencia continuará coa utilización dos medios xa empregados ata o momento no que se produza o mesmo.

Todas estas medidas adaptaranse ás recomendacións das Autoridades en cada momento. No caso de confinamento, as canles de comunicación serán os xa utilizados para a semipresencialidade.