

**1. Identificación da programación**
**Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026030	Terra de Xallas	Santa Comba	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	MARCOS LÓPEZ PARÍS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Segundo o Decreto 191/2010, do 28 de outubro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao medio correspondente ao título de técnico en xestión administrativa, a competencia xeral do título de técnico en xestión administrativa consiste en realizar actividades de apoio administrativo no ámbito laboral, contable, comercial, financeiro e fiscal, así como de atención á clientela ou ás persoas usuarias, en empresas tanto públicas como privadas, aplicando a normativa e os protocolos de calidade, de xeito que se asegure a satisfacción da clientela e actuando segundo as normas de prevención de riscos laborais e de protección ambiental.

Segundo o mesmo decreto, o módulo de comunicación empresarial e atención á clientela está asociado ás unidades de competencia UC0975\_2: Recibir e procesar as comunicacións internas e externas e UC0978\_2: Xestionar o arquivo en soporte convencional e informático.

Esta programación elabórase co obxectivo central de proporcionar aos alumnos e alumnas as bases sobre as que se asenta a súa intervención no marco profesional 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.

A presente programación desenvolverase no IES Terra do Xallas de Santa Comba, concello que conta con empresas dos tres sectores económicos, predominando as do sector primario no que destacan as dedicadas a gandaría vacúa. Seguidas das do sector servizos e o sector industrial. Moitas destas empresas externalizan a súa xestión administrativa ou parte dela a empresas dedicadas en exclusiva a prestar servizos administrativos a outras (xestorías, asesorías, ...), que constitúen unha vía importante de demanda de emprego.

O estudo dos contidos programados do módulo basearase no saber facer e a consecución da aprendizaxe centrarase no posíbel en procesos reais de traballo. Por elo, o proceso de ensino-aprendizaxe realizarase mediante actividades prácticas desenvolvidas en clase (alumno-profesor), en grupos e individualmente. Estas actividades prácticas serán formuladas (pasada unha primeira fase de explicación) en exercicios de simulación que se desenvolveran respectando a normativa ambiental e de seguridade laboral.

**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								
					MP0437_00								
					RA 1	RA 2	RA 3	RA 4	RA 5	RA 6	RA 7	RA 8	
1	Comunicación empresarial dentro da empresa e co seu contorno	Análise da organización empresarial e dos fluxos de información dentro dela e co seu entorno.	10	8	X								
2	Comunicación oral	Análise dos principios e canles mais importantes da comunicación oral	14	10		X							
3	Correspondencia comercial	Edición de cartas comerciais	25	13			X						
4	Documentos propios da empresa e da Administración	Edición dos documentos utilizados nas empresas e na Administración para comunicarse formalmente.	37	25			X						
5	Arquivo da información	Aplicación das técnicas de organización da información así como dos procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información.	10	8				X					
6	Recoñecemento das necesidades da clientela	Análise dos diferentes elementos de atención á clientela e das fases de atención á mesma	20	14					X				
7	Atención de consultas, queixas e reclamacións	Análise dos dereitos dos consumidores e da resolución de queixas e reclamacións.	13	8						X			
8	Potenciación da imaxe da empresa	Análise da imaxe corporativa diferenciando os elementos e ferramentas básicas que compón o marketing.	10	8							X		
9	Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela.	Análise dos estándares de calidade definidos na prestación do servizo detectando erros e aplicando o tratamento adecuado.	8	6								X	
Total:				147									

**4. Por cada unidade didáctica**
**4.1.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
1	Comunicación empresarial dentro da empresa e co seu contorno	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.	SI

**4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer a necesidade e utilidade que ten a comunicación dentro e fora da empresa. 1.2 Aprender a realizar un proceso comunicativo eficaz utilizando a linguaxe e os medios máis axeitados.	1	Comunicación, información e comportamento.	4,0
2.1 Identificar os elementos que permiten a transmisión de información entre os diferentes departamentos da empresa e co exterior e os fluxos de información que deben darse para que a comunicación flúa en tódalas direccións. 2.2 Analizar os elementos que intervéñen na formación da imaxe e cultura de empresa	2	Sistemas de comunicación empresarial	3,0
3.1 Coñecer os tipos de organización e as tarefas que asume cada departamento	3	Organización empresarial	3,0
<b>TOTAL</b>			<b>10</b>

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1 - Elementos e barreiras da comunicación</li> </ul>	N	5
CA1.2 Distinguíuse entre comunicación e información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Comunicación, información e comportamento</li> </ul>	S	10
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.2 - Comunicación, información e comportamento</li> </ul>	S	10
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.2 - Elementos e barreiras da comunicación</li> </ul>	S	10
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.3 - Xeitos e actitudes á hora de presentar a mensaxe</li> </ul>	N	5

**ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Craterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA1.6 Identifícaronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.4 - Relacións humanas e laborais na empresa</li> </ul>	N	5
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.5 - Organización empresarial. Organigramas. Principios e tipos de organización empresarial. Departamentos e áreas funcionais tipo</li> </ul>	S	25
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.6 - Comunicación internna na empresa e Comunicación externa na empresa</li> </ul>	S	20
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.7 - Linguaxes da comunicación</li> </ul>	N	5
<a href="#">CA1.10 Definíronse as diferentes linguaxes que se utilizan na comunicación</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.8 - Linguaxes da comunicación</li> </ul>	N	5
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.1.e) Contidos**

Contidos
<p><a href="#">Linguaxes da comunicación</a></p> <p>Departamentos e áreas funcionais tipo.</p> <p>Funcións do persoal na organización.</p> <p>Descrición dos fluxos de comunicación.</p> <p>Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.</p> <p>Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.</p> <p>Elementos e barreiras da comunicación.</p> <p>Comunicación, información e comportamento.</p> <p><a href="#">Xeitos e actitudes á hora de presentar a mensaxe (CA1.5)</a></p> <p>Relacións humanas e laborais na empresa.</p> <p>Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.</p> <p>Craterios de empatía e principios básicos da asertividade.</p>

Contidos
Organización empresarial: organigramas.
Principios e tipos de organización empresarial.

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

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Comunicación, información e comportamento. - Análise da necesidade de comunicación e do proceso comunicativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta dun torbellino de ideas sobre a necesidade de comunicación dos seres humanos e doutras especies animais e sobre os elementos e barreiras da comunicación.</li> <li>Explicación da actividade 1 e proposta de exercicios de comprensión da mesma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación no torbellino de ideas proposto e recollida das ideas principais no caderno de actividades.</li> <li>Expresión de forma escrita dos conceptos de comunicación e información e da diferenza entre eles.</li> <li>Resume escrito dos principios básicos de asertividade e do significado de escoita activa nos procesos de comunicación.</li> <li>Identificación dos destinatarios da información en diferentes supostos e elección da canle de comunicación máis axeitada para cada situación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou en arquivos informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1 - Elementos e barreiras da comunicación</li> <li>LC.2 - Elementos e barreiras da comunicación</li> <li>PE.1 - Comunicación, información e comportamento</li> <li>PE.2 - Comunicación, información e comportamento</li> <li>PE.3 - Xeitos e actitudes á hora de presentar a mensaxe</li> <li>PE.7 - Linguaxes da comunicación</li> <li>PE.8 - Linguaxes da comunicación</li> </ul>	4,0
Sistemas de comunicación empresarial - Importancia das comunicacións para a empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación dos contidos da actividade e proposta de exercicios de comprensión e aplicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificación das comunicacións empresariais atendendo a diferentes factores.</li> <li>Descrición, análise e representación gráfica, dun proceso de comunicación unidireccional e outro bidireccional.</li> <li>Descrición da comunicación formal e informal na empresa e das implicacións</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caderno de actividades e/ou arquivos informáticos coas tarefas realizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.4 - Relacións humanas e laborais na empresa</li> <li>PE.6 - Comunicación interna na empresa e Comunicación externa na empresa</li> </ul>	3,0

**ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
		da segunda.  • Descrición do fundamento da publicidade e as relación públicas empresariais. • Resolución dos exercicios de comprensión e aplicación propostos.				
Organización empresarial - Análise das funcións típicas da empresa e dos tipos de organización empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta dun torbellino de ideas sobre as funcións que se desenvolven nunha empresa.</li> <li>Explicación dos principios e tipos de organización empresarial e a elaboración de organigramas utilizando aplicacións informáticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración dunha lista coas principais funcións que se desenvolven na empresa indicando o departamento responsable da súa realización.</li> <li>Descrición da estrutura xerárquica de diferentes tipos de empresas e elaboración dos seus organigramas utilizando aplicacións informáticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caderno de actividades enchido e arquivo informático cos organigramas elaborados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.5 - Organización empresarial. Organigramas. Principios e tipos de organización empresarial. Departamentos e áreas funcionais tipo</li> </ul>	3,0
<b>TOTAL</b>						<b>10,0</b>

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Comunicación oral	14

**4.2.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

**4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os principios básicos da comunicación verbal.	1	Principios da comunicación oral.	7,0
1.2 Identificar as diferentes clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.			
2.1 Identificar as canles de comunicación oral da empresa e aplicar as normas de protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais no ámbito empresarial.	2	Comunicación verbal e non verbal dentro do ámbito da empresa	7,0
<b>TOTAL</b>			<b>14</b>

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.	• PE.1 - Principios da comunicación oral.	S	20
CA2.2 Identifícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.	• PE.2 - Comunicación verbal e non verbal dentro do ámbito da empresa	S	20
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.	• TO.1 - Comunicación verbal e non verbal dentro do ámbito da empresa	S	5
CA2.4 Identifícase o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.	• TO.2 - Principios da comunicación oral.	S	10
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.	• TO.3 - Principios da comunicación oral.	S	10
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adaptan ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.	• TO.4 - Principios da comunicación oral.	S	10
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.	• TO.5 - Comunicación verbal e non verbal dentro do ámbito da empresa	S	10
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.	• TO.6 - Comunicación verbal e non verbal dentro do ámbito da empresa	S	10
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.	• TO.7 - Principios da comunicación oral.	N	2
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.	• LC.1 - Comunicación verbal e non verbal dentro do ámbito da empresa	N	3



TOTAL

100

#### 4.2.e) Contidos

##### Contidos

Principios básicos nas comunicacións orais.

0Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.

Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.

Normas de información e atención oral.

Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.

Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.

Comunicación non verbal.

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.

**4.2.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	
Principios da comunicación oral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación da actividade e proposta de exercicios de comprensión e aplicación da mesma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resume escrito dos principios básicos e das diferentes clases de comunicación verbal</li> <li>Elaboración de mensaxes verbais de maneira concreta e precisa e utilizando o léxico e expresións adecuadas ao tipo de comunicación e aos interlocutores.</li> <li>Resolución dos exercicios de comprensión e aplicación propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivo informático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1 - Comunicación verbal e non verbal dentro do ámbito da empresa</li> <li>PE.1 - Principios da comunicación oral.</li> <li>TO.2 - Principios da comunicación oral.</li> <li>TO.3 - Principios da comunicación oral.</li> <li>TO.4 - Principios da comunicación oral.</li> <li>TO.5 - Comunicación verbal e non verbal dentro do ámbito da empresa</li> <li>TO.7 - Principios da comunicación oral.</li> </ul>	7,0
Comunicación verbal e non verbal dentro do ámbito da empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación da actividade e proposta de exercicios de comprensión e aplicación da mesma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación do protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais, tendo en conta as costumes socioculturais e os usos empresariais.</li> <li>Aplicación das normas para falar correctamente por teléfono e por videoconferencia.</li> <li>Resolución dos exercicios de comprensión e aplicación propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.2 - Comunicación verbal e non verbal dentro do ámbito da empresa</li> <li>TO.1 - Comunicación verbal e non verbal dentro do ámbito da empresa</li> <li>TO.6 - Comunicación verbal e non verbal dentro do ámbito da empresa</li> </ul>	7,0
<b>TOTAL</b>						<b>14,0</b>

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Correspondencia comercial	25

**4.3.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.	NO

**4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Redactar cartas comerciais cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida, identificando as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación e utilizando as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.	1	A carta comercial	20,0
2.1 Identificar os soportes e canles de transmisión para elaborar e transmitir documentos: papel, sobre, correo convencional correo electrónico, mensaxes SMS...	2	Medios físicos da correspondencia comercial	1,0
3.1 Formalizar os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.	3	Rexistro de entrada e saída de correspondencia.	4,0
<b>TOTAL</b>			<b>25</b>

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.			0
<b>CA3.1.1 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir correspondencia comercial</b>	• PE.1 - Medios físicos da correspondencia comercial	S	10
CA3.2 Identifícanse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.			0
<b>CA3.2.1 Identifícanse as canles de transmisión da correspondencia comercial: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.</b>	• TO.1 - Medios físicos da correspondencia comercial	N	5
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.			0

**ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Craterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.3.1 Diferenciáronse os soportes máis axeitados para a correspondencia comercial, en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	• PE.2 - A carta comercial	S	5
CA3.4 Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.			0
CA3.4.1 Identificouse a persoa destinataria da correspondencia comercial conforme as debidas normas de protocolo.	• PE.3 - A carta comercial	S	5
CA3.5 Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.	• PE.4 - A carta comercial	S	10
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.			0
CA3.6.1 Redactouse a carta comercial apropiada cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.	• PE.5 - A carta comercial	S	40
CA3.7 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.			0
CA3.7.1 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a carta comercial.	• TO.2 - A carta comercial	N	5
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.			0
CA3.8.1 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición na elaboración de cartas comerciais	• TO.3 - A carta comercial	S	5
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.	• PE.6 - Rexistro de entrada e saída de correspondencia.	S	10
CA3.10 Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.	• TO.4 - Medios físicos da correspondencia comercial	N	2
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	• TO.5 - Medios físicos da correspondencia comercial	N	3
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.

Contidos
<p>Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.</p> <p>Normas de comunicación e expresión escrita.</p> <p>Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.</p> <p>Abreviaturas comerciais e oficiais.</p> <p>Características principais da correspondencia comercial.</p> <p>Estrutura, estilos e clases da carta comercial.</p> <p>Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.</p> <p><b>Formatos tipo de cartas comerciais</b></p> <p>Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.</p> <p>Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.</p>

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

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
A carta comercial - Características da redacción da correspondencia comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación da actividade e proposta de exercicios de comprensión aplicación da mesma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificación dos tipos máis habituais de cartas comerciais segundo a súa finalidade.</li> <li>Resume escrito dos principios a respectar na correspondencia comercial.</li> <li>Listado de abreviaturas, acrónimos e siglas máis utilizados na comunicación empresarial escrita.</li> <li>Redacción de cartas comerciais cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivo informático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.3 - A carta comercial</li> <li>PE.4 - A carta comercial</li> <li>PE.5 - A carta comercial</li> <li>TO.2 - A carta comercial</li> <li>TO.3 - A carta comercial</li> <li>TO.4 - Medios físicos da correspondencia comercial</li> </ul>	20,0

**ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
		súa finalidade e da situación de partida, identificando as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación e utilizando as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.			<ul style="list-style-type: none"> <li>TO.5 - Medios físicos da correspondencia comercial</li> </ul>	
Medios físicos da correspondencia comercial - Análise dos soportes e canles de transmisión dos documentos de uso na empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación da actividade e proposta de exercicios de comprensión da mesma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificación das canles de transmisión da correspondencia comercial: correo convencional, correo electrónico, fax, mensaxes SMS, etc.</li> <li>Clasificación dos medios físicos para elaborar a correspondencia comercial: tipos e formatos de papel, tipos e formatos de sobres, ...</li> <li>Resolución dos exercicios de comprensión e aplicación propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivos informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións), diferentes tipos de papel, de sobres, ... e caderno de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Medios físicos da correspondencia comercial</li> <li>PE.2 - A carta comercial</li> <li>TO.1 - Medios físicos da correspondencia comercial</li> <li>TO.4 - Medios físicos da correspondencia comercial</li> <li>TO.5 - Medios físicos da correspondencia comercial</li> </ul>	1,0
Rexistro de entrada e saída de correspondencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación da actividade e proposta de exercicios de comprensión e aplicación da mesma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resumo das diferentes formas de organización do control e arquivo da correspondencia.</li> <li>Resumo dos sistemas empregados para o arquivo e custodia da correspondencia comercial.</li> <li>Rexistro da correspondencia de entrada no libro correspondente.</li> <li>Rexistro da correspondencia de saída no libro de correspondente.</li> <li>Rexistro de entrada e saída de faxes.</li> <li>Rexistro do correo electrónico "e-mail".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e en arquivos informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.6 - Rexistro de entrada e saída de correspondencia.</li> </ul>	4,0

<b>TOTAL</b>	<b>25,0</b>
--------------	-------------

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Documentos propios da empresa e da Administración	37

**4.4.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.	NO

**4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer e elaborar os principais textos utilizados polas empresas nas comunicacións internas	1	Documentos de organización interna	20,0
2.1 Coñecer e elaborar textos formais que se envían por cortesía ou deferencia a unha persoa ou grupo de persoas.	2	Textos protocolarios	7,0
3.1 Coñecer e redactar documentos que utilizan as empresas e os cidadáns para relacionarse coa Administración	3	Textos relacionados coa Administración Pública	10,0
<b>TOTAL</b>			<b>37</b>

**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 exigibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.			0
CA3.1.2 Identifícanse os soportes para elaborar e transmitir outros documentos de uso na empresa e na Administración: tipo de papel, sobres, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>TO.1 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> </ul>	S	5
CA3.2 Identifícanse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.			0
CA3.2.2 Identifícanse as canles de transmisión doutros escritos de uso na empresa e na Administración: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>TO.2 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> </ul>	S	5
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.			0
CA3.3.2 Diferenciáronse os soportes máis axeitados para outros escritos de uso na empresa e na administración en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> </ul>	S	5
CA3.4.2 Identifícouse a persoa destinataria doutros escritos de uso na empresa e na Administración conforme as debidas normas de protocolo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.2 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> </ul>	S	10
CA3.6.2 Redactáronse outros escritos de uso na empresa e na Administración cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.3 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> </ul>	S	50
CA3.7.2 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar outros escritos de uso na empresa e na Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>TO.3 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> </ul>	N	5
CA3.8.2 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición na elaboración de outros escritos de uso na empresa e na Administración .	<ul style="list-style-type: none"> <li>TO.4 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> </ul>	S	20
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.4.e) Contidos**

Contidos
Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.  Formatos tipo de outros documentos de uso na empresa e na administracións



**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	
Documentos de organización interna - Elaboración de textos utilizados nas comunicacións internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación da actividade e proposta de exercicios de comprensión e aplicación da mesma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificación dos tipos de textos de organización interna máis habituais na empresa.</li> <li>Elaboración de avisos e anuncios.</li> <li>Elaboración de comunicados internos ou memorandums.</li> <li>Elaboración de informes.</li> <li>Elaboración de convocatorias e actas de reunión.</li> <li>Elaboración de certificados.</li> <li>Elaboración de portadas de fax.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivo informático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>PE.2 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>PE.3 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>TO.1 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>TO.2 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>TO.3 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>TO.4 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> </ul>	20,0
Textos protocolarios - Elaboración de textos protocolarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación da actividade e proposta de exercicios de comprensión e aplicación da mesma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificación dos tipos de textos protocolarios máis habituais.</li> <li>Elaboración de saúdas.</li> <li>Elaboración de invitacións.</li> <li>Elaboración de felicitacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivo informático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>PE.2 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>PE.3 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> </ul>	7,0

**ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de notas de regalo.</li> <li>• Elaboración de notas de pésame.</li> <li>• Elaboración de esquelas.</li> <li>• Elaboración de telegramas.</li> </ul>			relacionados coa Administración Pública. <ul style="list-style-type: none"> <li>• TO.1 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>• TO.2 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>• TO.3 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>• TO.4 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> </ul>	
Textos relacionados coa Administración Pública - Elaboración dos principais documentos que utilizan as empresas e os cidadáns para relacionarse coa Administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación da actividade e proposta de exercicios de comprensión e aplicación da mesma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación dos tipos de textos relacionados coa Administración Pública máis habituais.</li> <li>• Elaboración de solicitudes ou instancias.</li> <li>• Elaboración de denuncias.</li> <li>• Elaboración de Alegacións.</li> <li>• Elaboración de recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivo informático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>• PE.2 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>• PE.3 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>• TO.1 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>• TO.2 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> <li>• TO.3 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> </ul>	10,0

**ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>TO.4 - Documentos de organización interna, textos protocolarios e textos relacionados coa Administración Pública.</li> </ul>	
<b>TOTAL</b>						<b>37,0</b>

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Arquivo da información	10

**4.5.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

**4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Analizar os criterios de clasificación e ordenación e determinar cal é o mais adecuado en cada caso.	1	Clasificación e ordenación de documentos	7,0
2.1 Distinguir e utilizar as diferentes modalidades de arquivo	2	Arquivo da información	3,0
<b>TOTAL</b>			<b>10</b>

**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 exigibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Finalidade do arquivo</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.2 - Clasificación e ordenación de documentos</li> </ul>	S	20
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.3 - Arquivo da información en soporte impreso e informático</li> </ul>	S	15
CA4.4 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.4 - Bases de datos para o tratamento da información</li> </ul>	S	10
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.			0
CA4.5.1 Determinouse o sistemas de clasificación acaído para o tipo de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.5 - Clasificación e ordenación de documentos</li> </ul>	S	10
CA4.5.2 Determináronse os sistemas de rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.6 - Arquivo da información en soporte informático</li> </ul>	S	10
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1 - Ficheiros e cartafoles</li> </ul>	N	5
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.2 - Arquivo da información en soporte informático</li> </ul>	S	5
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>TO.1 - Arquivo da información en soporte impreso e en soporte informático</li> </ul>	N	5
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.3 - Arquivo da información en soporte impreso e en soporte informático</li> </ul>	S	5
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.4 - Arquivo da información en soporte físico</li> </ul>	S	5
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.5.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
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

**ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**
**4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Clasificación e ordenación de documentos - Sistemas de ordenación e clasificación de documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación da actividade e proposta de exercicios de comprensión e aplicación da mesma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resume dos diferentes sistemas de ordenación e clasificación de uso máis xeralizado, das súas vantaxes e inconvenientes.</li> <li>Determinación do criterio de clasificación e ordenación máis adecuado para cada caso.</li> <li>Ordenación de documentos polos principais sistemas vixentes.</li> <li>Recoñecemento dos procedementos de consulta e conservación da información e a documentación.</li> <li>Resolución doutros exercicios de comprensión e aplicación propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou en soporte informático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - Finalidade do arquivo</li> <li>PE.2 - Clasificación e ordenación de documentos</li> <li>PE.5 - Clasificación e ordenación de documentos</li> <li>TO.1 - Arquivo da información en soporte impreso e en soporte informático</li> </ul>	7,0
Arquivo da información - Arquivo da información en soporte papel e en soporte informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta dun torbellino de ideas sobre a importancia do arquivo para a actividade empresarial.</li> <li>Explicación da actividade e proposta de exercicios de comprensión da mesma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación no torbellino de ideas proposto e recollida das ideas principais no caderno de actividades.</li> <li>Resume dos diferentes sistemas de arquivo, das súas vantaxes e inconvenientes.</li> <li>Identificación dos soportes de arquivo e rexistro e as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas.</li> <li>Manexo da xestión de arquivos informáticos e de bases de datos.</li> <li>Adopción de medidas de seguridade para evitar a perda de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivo informático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1 - Ficheiros e cortafolios</li> <li>LC.2 - Arquivo da información en soporte informático</li> <li>LC.3 - Arquivo da información en soporte impreso e en soporte informático</li> <li>LC.4 - Arquivo da información en soporte físico</li> <li>PE.3 - Arquivo da información en soporte impreso e informático</li> <li>PE.4 - Bases de datos para o tratamento da información</li> <li>PE.6 - Arquivo da información en soporte informático</li> </ul>	3,0

**ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrición da incidencia da LOPD no manexo, mantemento e eliminación dos datos de carácter persoal</li> <li>• Resolución doutros exercicios de comprensión e aplicación propostos.</li> </ul>				
<b>TOTAL</b>						<b>10,0</b>

**4.6.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
6	Recoñecemento das necesidades da clientela	20

**4.6.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

**4.6.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer as necesidades do consumidor, a actitude e os motivos de compra de cada tipoloxía de cliente/consumidor, e das variables que inflúen cando elixe un produto ou outro.	1	A clientela e as súas necesidades.	7,0
2.1 Coñecer o proceso de compra do consumidor e da clientela comercial e industrial, cando ten que comprar bens ou contratar servizos.	2	Proceso de compra	7,0
3.1 Saber o papel que desempeña a clientela para a empresa, saber tratala correctamente e coñecer as causas que motivan o seu descontento ou insatisfacción.	3	Atención á clientela	6,0
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>

**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 (%)
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.	• TO.1 - Atención á clientela	S	5
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.1 - Atención á clientela	S	20
CA5.3 Recoñecéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.	• PE.2 - Atención á clientela	S	10
CA5.4 Identifícase o comportamento da clientela.	• PE.3 - A clientela e as súas necesidades	S	20
CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.	• PE.4 - Proceso de compra	S	20
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.	• LC.1 - Atención á clientela	N	5
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.	• TO.2 - Atención á clientela	N	5
CA5.8 Tívoe en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.	• LC.2 - Atención á clientela	S	5
CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.	• PE.5 - Atención á clientela.	S	10
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.6.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>

Contidos
Procesos en contacto coa clientela externa.

**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 clientela e as súas necesidades. - Coñecemento da clientela e das súas necesidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación dos contidos da actividade e proposta de exercicios de comprensión e aplicación dos mesmos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expresión de forma escrita dos conceptos de cliente, consumidor, usuario e comprador e das diferencias entre eles.</li> <li>Esquema dos diferentes tipos de necesidades humanas.</li> <li>Esquema dos motivos de consumo.</li> <li>Resolución doutros exercicios de comprensión e aplicación propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivos informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.3 - A clientela e as súas necesidades</li> <li>TO.1 - Atención á clientela</li> </ul>	7,0
Proceso de compra - Coñecemento dos comportamentos de compra da clientela	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación dos contidos da actividade e proposta de exercicios de comprensión e aplicación dos mesmos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esquema dos diferentes tipos de compradores dun produto ou servizo.</li> <li>Identificar, para diferentes produtos, quen é o comprador, quen o consumidor, que tipo de compra se segue e para quen se compra.</li> <li>Resume das fases do proceso de compra</li> <li>Resolución doutros exercicios de comprensión e aplicación propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivo informático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.4 - Proceso de compra</li> </ul>	7,0
Atención á clientela - Coñecemento dos elementos da atención ao cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación dos contidos da actividade e proposta de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esquema das fases que compón o proceso de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1 - Atención á clientela</li> </ul>	6,0



**ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
	exercicios de comprensión e aplicación dos mesmos.	atención á clientela. • Esquema das principais características dos elementos de atención á clientela: entorno, organización e empregados. • Identificación das habilidades sociais respecto dos empregados da oficina de atención á clientela. • Identificación das diversas canles de comunicación para encauzar á atención á clientela. • Resolución doutros exercicios de comprensión e aplicación propostos.	arquivos informáticos	presentacións) e caderno de actividades	• LC.2 - Atención á clientela • PE.1 - Atención á clientela • PE.2 - Atención á clientela • PE.5 - Atención á clientela. • TO.1 - Atención á clientela • TO.2 - Atención á clientela	
<b>TOTAL</b>						<b>20,0</b>

**4.7.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
7	Atención de consultas, queixas e reclamacións	13

**4.7.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

**4.7.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer qué é un departamento de atención á clientela e as súas funcións.	1	O departamento de atención á clientela	3,0
2.1 Identificar e tramitar reclamacións, queixas, suxestións e felicitacións	2	Reclamacións, queixas, suxestións e felicitacións.	5,0
3.1 Coñecer as institucións e organismos que vixían a protección e defensa do consumidor, as funcións que desempeñan e os servizos que prestan.	3	Protección do consumidor e/ou usuario	5,0
3.2 Saber como se traman por vía extraxudicial os litixios entre consumidores e fabricantes, importadores ou vendedores de bens e profesionais de servizos.			
<b>TOTAL</b>			<b>13</b>

**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 (%)
CA6.1 Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.	• PE.1 - O departamento de atención á clientela	S	20
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.	• TO.1 - O departamento de atención á clientela	S	10
CA6.3 Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.	• PE.2 - Reclamacións, queixas, suxestións e felicitacións	S	10
CA6.4 Recoñécéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.	• PE.3 - Reclamacións, queixas, suxestións e felicitacións	S	10
CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.	• PE.4 - O departamento de atención á clientela	S	10
CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.	• LC.1 - Reclamacións, queixas, suxestións e felicitacións	S	5
CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.	• PE.5 - Reclamacións, queixas, suxestións e felicitacións	S	20
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.	• TO.2 - Protección do consumidor e/ou usuario	N	5
CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.	• PE.6 - Protección do consumidor e/ou usuario	S	5

**ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.7 - Protección do consumidor e/ou usuario</li> </ul>	S	5
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.7.e) Contidos**

Contidos
<p>Departamento de atención á clientela: funcións.</p> <p>Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.</p> <p>Tramitación e xestión.</p> <p>Seguimento da clientela perdida.</p> <p>Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.</p> <p>Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.</p> <p>Elementos dunha queixa e dunha reclamación.</p> <p>Fases da resolución de queixas e reclamacións.</p> <p>Consumidores.</p> <p>Institucións de consumo.</p> <p>Normativa en materia de consumo.</p> <p>Marco legal estatal, autonómico e local.</p>

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

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
O departamento de atención á clientela - Finalidade e funcións do departamento de atención á clientela	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación dos contidos da actividade e proposta de exercicios de comprensión dos mesmos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resumo escrito das principais funcións do departamento de atención á clientela.</li> <li>Esquema das actitudes que deben manter as persoas que traballan no departamento de atención á clientela.</li> <li>Resolución doutros exercicios de comprensión e aplicación propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivos informáticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - O departamento de atención á clientela</li> <li>PE.4 - O departamento de atención á clientela</li> </ul>	3,0
Reclamacións, queixas, suxestións e felicitacións. - Diferenciar e tratar reclamacións, queixas, suxestións e felicitacións da clientela	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta dun torbellino de ideas sobre a utilidade da información proporcionada pola clientela.</li> <li>Explicación dos contidos da actividade e proposta de exercicios de comprensión e aplicación dos mesmos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expresión de forma escrita dos conceptos de reclamación, queixa, suxestión e felicitación e das diferenzas entre eles.</li> <li>Esquema dos elementos dunha queixa ou reclamación.</li> <li>Esquema das directrices para xestionar as reclamacións, queixas, suxestións e felicitacións.</li> <li>Esquema das fases de resolución dunha reclamación.</li> <li>Redacción de escrito de resposta a unha reclamación ou queixa utilizando medios electrónicos.</li> <li>Resolución doutros exercicios de comprensión e aplicación propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivos informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1 - Reclamacións, queixas, suxestións e felicitacións</li> <li>PE.2 - Reclamacións, queixas, suxestións e felicitacións</li> <li>PE.3 - Reclamacións, queixas, suxestións e felicitacións</li> <li>PE.5 - Reclamacións, queixas, suxestións e felicitacións</li> <li>TO.1 - O departamento de atención á clientela</li> </ul>	5,0
Protección do consumidor e/ou usuario - Identificación das institucións de consumo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta dun torbellino de ideas sobre a necesidade de protección do consumidor e usuario por parte das</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación no torbellino de ideas proposto pola profesora e recollida das ideas principais no caderno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivos informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.6 - Protección do consumidor e/ou usuario</li> </ul>	5,0

**ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
	administracións públicas.  • Explicación dos contidos da actividade e proposta de exercicios de comprensión e aplicación dos mesmos	de actividades.  • Esquema dos dereitos básicos de consumidores e usuarios. • Esquema dos organismos de protección do consumidor. • Tramitación de reclamacións e denuncias en supostos simulados. • Resolución doutros exercicios de comprensión e aplicación propostos.			• PE.7 - Protección do consumidor e/ou usuario  • TO.2 - Protección do consumidor e/ou usuario	
<b>TOTAL</b>						<b>13,0</b>

**4.8.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
8	Potenciación da imaxe da empresa	10

**4.8.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 marketing.	SI

**4.8.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar o concepto e as principais funcións do marketing, valorando a súa importancia.	1	O marketing	7,0
1.2 Diferenciar os elementos e ferramentas básicas que compón o marketing, valorando a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.			

**ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
2.1 Coñecer o concepto e obxectivo das relacións públicas e valorar a súa importancia.	2	Relacións públicas	3,0
<b>TOTAL</b>			<b>10</b>

**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 (%)
CA7.1 Identifícase o concepto de márketing.	• PE.1 - O marketing	S	10
CA7.2 Recoñécéronse as funcións principais do márketing.	• PE.2 - O marketing	S	20
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de márketing.	• PE.3 - O marketing	S	10
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.	• PE.4 - O marketing	S	30
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.	• PE.5 - O marketing	S	10
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.	• PE.6 - Relacións públicas	S	10
CA7.7 Identifícase a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.	• PE.7 - O marketing	S	10
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.8.e) Contidos**

Contidos
Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.
Natureza e alcance do márketing.
Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxectivos), relacións públicas e responsabilidade social corporativa.

**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	
O marketing - Análise do concepto, funcións, elementos e ferramentas do marketing.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta dun torbellino de ideas sobre a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.</li> <li>Explicación dos contidos da actividade e proposta de exercicios de comprensión e aplicación dos mesmos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación no torbellino de ideas proposto pola profesora e recollida das ideas principais no caderno de actividades.</li> <li>Expresión de forma escrita do concepto de marketing e da súa influencia na imaxe da empresa.</li> <li>Resume dos conceptos básicos en marketing.</li> <li>Realización dun esquema representativo das ferramentas e elementos básicos do marketing.</li> <li>Resolución doutros exercicios de comprensión e aplicación propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou en arquivos informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - O marketing</li> <li>PE.2 - O marketing</li> <li>PE.3 - O marketing</li> <li>PE.4 - O marketing</li> <li>PE.5 - O marketing</li> <li>PE.7 - O marketing</li> </ul>	7,0
Relacións públicas - Análise dos obxectivos que se das relacións públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación dos contidos da actividade 1 e proposta de exercicios de comprensión e aplicación dos mesmos</li> <li>Proposta dun torbellino de ideas sobre a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación no torbellino de ideas proposto pola profesora e recollida das ideas principais no caderno de actividades</li> <li>Resume escrito dos obxectivos principais das relacións públicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivos informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.6 - Relacións públicas</li> </ul>	3,0
<b>TOTAL</b>						<b>10,0</b>

**4.9.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
9	Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela.	8

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA8 - Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.	SI

**4.9.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela. 1.2 Coñecer os estándares de calidade definidos na prestación do servizo 1.3 Coñecer as normas ISO e a súa aplicación aos sistemas de calidade	1	A calidade no servizo á clientela	4,0
2.1 Coñecer os Sistemas de Xestión de Calidade (SXC) e os beneficios que conleva 2.2 Apreciar a importancia dos sistemas de control e prevención aplicados aos servizos de atención á clientela.	2	Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postvenda	4,0
<b>TOTAL</b>			<b>8</b>

**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 (%)
CA8.1 Identifícanse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.	• PE.1 - A calidade no servizo á clientela	S	20
CA8.2 Descríbense as fases do procedemento de relación coa clientela.	• PE.2 - A calidade no servizo á clientela	S	20
CA8.3 Descríbense os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.	• PE.3 - A calidade no servizo á clientela	S	10
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.	• PE.4 - Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postvenda	S	5
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.	• LC.1 - Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postvenda	S	5
CA8.6 Aplícase o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.	• PE.5 - Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postvenda	S	10



**ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Craterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.6 - Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postvenda</li> </ul>	S	10
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.7 - Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postvenda</li> </ul>	S	5
CA8.9 Identifícaronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.8 - Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postvenda</li> </ul>	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"> <li>PE.9 - Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postvenda</li> </ul>	S	10
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.9.e) Contidos**

Contidos
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.  Fidelización da clientela.

**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)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
A calidade no servizo á clientela - Análise do concepto de calidade e da súa incorporación ao quefacer diario da organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación dos contidos da actividade e proposta de exercicios de comprensión dos mesmos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resume dos factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivos informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1 - A calidade no servizo á clientela</li> <li>PE.2 - A calidade no servizo á clientela</li> </ul>	4,0

**ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

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	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Esquema das fases do procedemento de relación coa clientela.</li> <li>Exposición de forma escrita dos estándares de calidade na prestación do servizo.</li> <li>Relación de razón para aplicar a norma ISO 9001.</li> <li>Resolución doutros exercicios de comprensión e aplicación propostos.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.3 - A calidade no servizo á clientela</li> </ul>	
Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postventa - Análise dos sistemas de control dos procedementos e prevención de anomalías, discrepancias e disconformidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación dos contidos da actividade e proposta de exercicios de comprensión dos mesmos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descrición de forma escrita dos fundamentos da documentación dun SXC (Sistema de Xestión da Calidade)</li> <li>Relación dos beneficios que reporta a xestión proactiva de atención á clientela.</li> <li>Determinación do tratamento axeitado na xestión de anomalías e erros producidos na prestación do serizo.</li> <li>Esquema das variables constitutivas do servizo posvenda e da súa relación coa fidelización da clientela.</li> <li>Descrición dos métodos máis utilizados no control da calidade do servizo postventa, das súas fases e das súas ferramentas.</li> <li>Resolución doutros exercicios de comprensión e aplicación propostos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarefas reflectidas no caderno de actividades e/ou arquivos informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios audiovisuais, ordenadores, documentación (fotocopias e presentacións) e caderno de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1 - Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postventa</li> <li>PE.4 - Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postventa</li> <li>PE.5 - Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postventa</li> <li>PE.6 - Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postventa</li> <li>PE.7 - Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postventa</li> <li>PE.8 - Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postventa</li> <li>PE.9 - Procedementos de control na atención á clientela e no servizo postventa</li> </ul>	4,0
					<b>TOTAL</b>	<b>8,0</b>

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

Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positivas:

UD1

CA1.2 - Distinguiuse entre comunicación e información

CA1.3 - Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.

CA1.4 - Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación

CA1.7 - Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.

CA1.8 - Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.

UD2

CA2.1 - Identificáronse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.

CA2.2 - Identificouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.

CA2.3 - Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.

CA2.4 - Identificouse o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.

CA2.5 - Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.

CA2.6 - Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.

CA2.7 - Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.

CA2.8 - Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso

UD3

CA3.1.1 - Identificáronse os soportes para elaborar e transmitir correspondencia comercial

CA3.3.1 - Diferenciáronse os soportes máis axeitados para a correspondencia comercial, en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

CA3.4.1 - Identificouse a persoa destinataria da correspondencia comercial conforme as debidas normas de protocolo.

CA3.5 - Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.

CA3.6.1 - Redactouse a carta comercial apropiada cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.

CA3.8.1 - Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición na elaboración de cartas comerciais

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

UD4

CA3.1.2 - Identificáronse os soportes para elaborar e transmitir outros documentos de uso na empresa e na Administración: tipo de papel, sobres, etc.

CA3.3.2 - Diferenciáronse os soportes máis axeitados para outros escritos de uso na empresa e na administración en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

CA3.3.2 - Diferenciáronse os soportes máis axeitados para outros escritos de uso na empresa e na administración en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

CA3.4.2 - Identificouse a persoa destinataria doutros escritos de uso na empresa e na Administración conforme as debidas normas de protocolo.

CA3.6.2 - Redactáronse outros escritos de uso na empresa e na Administración cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.

CA3.8.2 - Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición na elaboración de outros escritos de uso na empresa e na Administración .

#### UD5

CA4.1 - Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos

CA4.2 - Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.

CA4.3 - Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.

CA4.4 - Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.

CA4.5 - Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos

CA4.7 - Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).

CA4.9 - Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.

CA4.10 - Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).

#### UD6

CA5.1 - Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.

CA5.2 - Identificáronse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.

CA5.3 - Recoñecéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.

CA5.4 - Identificouse o comportamento da clientela.

CA5.5 - Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.

CA5.8 - Tívoise en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.

CA5.9 - Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.

#### UD 7

CA6.1 - Describíronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.

CA6.2 - Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.

CA6.3 - Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación.

CA6.4 - Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.

CA6.5 - Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.

CA6.6 - Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

CA6.7 - Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.

CA6.9 - Identificouse a normativa en materia de consumo.

CA6.10 - Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.

UD8

CA7.1 - Identificouse o concepto de márketing.

CA7.2 - Recoñecéronse as funcións principais do márketing.

CA7.3 - Valorouse a importancia do departamento de márketing.

CA7.4 - Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.

CA7.5 - Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.

CA7.6 - Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.

CA7.7 - Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing

UD9

CA8.1 - Identificáronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.

CA8.2 - Describíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.

CA8.3 - Describíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.

CA8.4 - Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.

CA8.5 - Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.

CA8.6 - Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

CA8.7 - Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.

CA8.8 - Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.

CA8.9 - Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

CA8.10 - Describíronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

#### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

O sistema de cualificación será numérico entre 1 e 10, expresado con números enteiros. En cada avaliación trimestral o alumno realizará unha proba obxectiva ou varias (a criterio do profesor) de carácter teórico e/ou práctico que suporán un 75% da nota. Nesta proba ou en cada unha delas deberá obter como mínimo cinco puntos para facer media coa nota obtida na valoración das tarefas.

As actividades, tarefas, traballos que poderán ser individuais ou en grupos suporán un 25% da nota. A calificación desta parte será o resultado de calcular a media aritmética da cualificación obtida en cada unha das tarefas, tendo en conta que a entrega fóra do prazo establecido polo docente ou a non entrega, sen a debida xustificación, suporá unha calificación de cero puntos. A sospeita fundada de copia implica a consideración de non entregado e terá o mesmo tratamento que o exposto anteriormente.

O sistema de avaliación continua para ciclos formativos, supón que a nota final coincidirá coa do último trimestre, sempre e cando estean todas as avaliacións aprobadas (unha cualificación igual ou superior a un 5).

En caso de haber alguna avaliación suspensa, a nota máxima que poderá recibir o alumno será un 4, aínda que a media aritmética das avaliacións iguale ou supere o 5. A nota final calcularase como media aritmética das notas obtidas nos trimestres, téndose en conta o arriba mencionado referente ao mínimo de 5 a efectos de cálculos.

O alumno poderá aprobar no exame final de xuño as partes da materia que teña pendentes, para isto deberá acadar unha nota mínima de cinco en cada unha das partes pendentes. O exame de Xuño terá carácter teórico e/ou práctico.

Se un/ha alumno/a non se presenta a un exame, só terá dereito á repetición do exame aportando un xustificante oficial por escrito que xustifique a devandita ausencia. Considéranse causas xustificadas da non asistencia a un exame as seguintes:

- a) Enfermidade grave ou hospitalización que impida fisicamente a asistencia ou realización do exame.
- b) Morte ou hospitalización dun familiar con relación de parentesco de primeiro grado ocorrida dentro das 48 horas anteriores á celebración do exame.
- c) Citación xudicial inaprazable que impida a asistencia ao exame.
- d) Calquera outra libremente apreciada pola profesora, da que o alumno deberá aportar a xustificación debida.

A superación dos controis, exames, tarefas e traballos deberá obterse de forma lícita. Polo tanto, o feito de copiar nun exame, permitir que outras persoas copien, levar teléfono móbil, auriculares, apuntamentos, etc. (aínda que non sexan usados) ou participar en calquera actividade ou estratexia para mellorar os resultados propios ou alleos mediante procedementos deshonestos, suporá a retirada inmediata do citado exame, obtendo un cero na cualificación do mesmo, sen dereito a repetición, o que suporá unha nota de suspenso nas unidades que compoñan esa avaliación. O profesor tamén poderá rexeitar un exame ou traballo se a súa presentación ou caligrafía o fan ilexible.

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

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

Segundo o artigo 31 da Orde do 12 de xullo do 2011, o alumnado de segundo curso que non poida acceder á FCT no periodo ordinario por non ter superado o módulo poderá recupéralo no periodo que vai dende a avaliación parcial previa á FCT ata a avaliación final dos módulos de segundo curso. Para este fin, o profesor entregará ao alumno un informe individualizado como o que se detalla no artigo 39 desta mesma orde, o cal conterá a información suficiente sobre os resultados de aprendizaxe non acadados polo alumno para que éste o teña en conta na súa aprendizaxe. Nesta etapa de recuperación, estableceráanse novas datas de entrega para as tarefas e/ou actividades de recuperación propostas, nos cales se deberá acadar a puntuación de 5 en cada un deles para consideralos aprobados. Ao final do periodo de recuperación ademais das tarefas e/ou actividades de recuperación propostas, o alumno realizará unha proba escrita ou oral que deberá superar cun mínimo de 5. O sistema de cualificación será o mesmo que exposto no apartado 5.

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

O alumnado que perdeu o dereito a ser avaliado dun xeito continuo por ter superado o 10% das faltas de asistencia (non xustificadas) neste módulo 15 sesións, terán que superar un exame extraordinario sobre toda a materia do módulo. Este exame constará dunha proba escrita e/ou oral, teórica e/ou práctica que versará sobre os contidos de todo o módulo. Para superar dita proba será necesario obter unha puntuación igual ou superior a 5.

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

A avaliación da práctica docente é unha compoñente fundamental dentro do proceso xeral de avaliación académica na que debemos avaliar:

- Os procedementos de ensinanza.
- A labor docente do profesor/a en relación co logro dos obxectivos xerais do currículo.
- A programación docente.
- O desenvolvemento curricular en relación ós espazos e horarios dispoñibles en tamén respecto da orientación académica e profesional.

Para poder avaliar estes elementos utilizaranse instrumentos como:

- Seguimento mensual do desenvolvemento da programación, tanto na súa duración como na adecuación das actividades á consecución dos obxectivos. Para dito seguimento mensual da programación, utilizarase a aplicación web da Consellería destinada a tal fin. Nesta ferramenta anotaranse as desviacións observadas e os motivos. A programación didáctica é un documento vivo que debe adaptarse ás circunstancias particulares de cada grupo e do contexto en que se imparte, polo que poderá ser modificada deixando constancia dos motivos que o determinaron.
- Presentación de enquisas ao alumnado que permitan un posterior análise dos resultados acadados.
- Comunicación cos alumnos e alumnas no que se poña de relevo os aspectos positivos e negativos respecto ó módulo e ó profesor ou profesora.
- Avaliación persoal do profesor ou profesora das explicacións e actividades desenvolvidas a partir dos resultados académicos alcanzados polo alumnado.

As conclusións extraídas da análise dos resultados obtidos con estes instrumentos deben contribuír á mellora da calidade da formación ofrecida, así como á adaptación da programación docente, das actividades a desenvolver para acadar os criterios de realización e contidos básicos do currículo.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

Consistirá nunha posta en común do equipo docente sobre as características xerais do grupo e as circunstancias particulares, con incidencia educativa, de determinados alumnos, que se levará a cabo nas primeiras semanas do curso.

Terá por obxecto coñecer as características, capacidades dos alumnos e súa formación previa, a súa experiencia laboral e o seu dominio das novas tecnoloxías (cursos realizados, aplicacións que domina...) todo encamiñado a tomar as medidas de reforzo e/ou adaptacións que se estimen oportunas en función da composición do grupo.

Coa finalidade de atender a diversidade do alumnado promoverase unha aprendizaxe que permita relacionar os novos contidos cos seus coñecementos previos, realizaranse actividades de diferentes niveis de dificultade e realizaranse actividades de grupos que axuden ó alumno a integrarse e á promoción do traballo en equipo.

Así mesmo, as actividades que se desenvolvan serán de dificultade progresiva, desde os niveis básicos que axuden a acadar os mínimos esixibles ata niveis máis avanzados, que permitan profundizar e especializarse na materia.

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

A atención específica a este alumnado ten por finalidade que estes alumnos poidan alcanzar o máximo desenvolvemento posible das súas capacidades persoais e, en todo caso, os obxectivos establecidos con carácter xeral para todo o alumnado.

En xeral, proporáanse actividades de reforzo, repaso e profundización segundo as necesidades de cada alumno/a e adaptarase o ritmo de exposición de novos conceptos. Utilizaranse metodoloxías diversas e adaptadas a realidade e a contorna na que viven os alumnos/as para que lles sexa máis fácil asimilalos, proposta de actividades con diferentes niveis de dificultade, etc.

## 9. Aspectos transversais

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

No momento actual, os contidos curriculares dos temas transversais responden a unha demanda social, xa que é a sociedade a que demanda que estes elementos estean presentes na educación. Son contidos educativos de alto valor para o desenvolvemento persoal e integral do alumnado e responden a un proxecto de sociedade e educación.



Os contidos curriculares relevantes para as ensinanzas transversais son, sobre todo, actitudes e valores éticos que deben contribuír a que o alumnado adquira un maior grao de autonomía moral. Por todos estes motivos, as ensinanzas transversais constitúen unha responsabilidade de toda a comunidade educativa, tamén do equipo docente, e deben figurar no proxecto do centro, no proxecto curricular do ciclo formativo e tamén nas programacións que desenvolve o profesorado, figurando de forma global nos obxectivos, contidos e criterios de avaliación dos módulos. Adquiren especial relevancia contidos transversais referidos á igualdade de dereitos entre sexos, rexeitar todo tipo de discriminación negativa, respecto ás diversas culturas e a contribución do sexo feminino no progreso da sociedade.

Ademais, a diversidade cultural, o desenvolvemento sostible, a cultura da paz, a utilización do tempo de ocio, o desenvolvemento de hábitos de consumo e de vida saudables e a introdución das novas tecnoloxías da información e a comunicación son aspectos que se terán en conta ó longo de todo o proceso de ensino-aprendizaxe.

Polo tanto, destacar que os temas transversais relacionados en maior medida co módulo que estamos a desenvolver e que, polo tanto, se tratarán ó longo das diferentes uniades didácticas son:

- Educación para a convivencia e a paz, orientando e facilitando o desenvolvemento das capacidades do alumno para que saiba orientarse en situacións de conflito de valores de forma racional, autónoma e dialogante.
- Educación para a saúde, informando e educando ó alumnado en hábitos de vida saudables con valor preventivo e educativo, sobre todo no relativo á ergonomía e a ó coidado do propio corpo na utilización dos medios informáticos. Concretarase en aspectos como a educación postural no uso do ordenador e outros problemas de saúde que poden derivar do uso inadecuado ou excesivo do mesmo.
- Educación para o consumidor e o usuario, desenvolvendo no alumnado capacidades relativas á súa propia conduta como consumidor, os seus dereitos e deberes e o funcionamento da sociedade de consumo. Neste apartado, está previsto incidir en aspectos como:
  - Fomento do uso de software legal e estudo da problemática do software pirata.
  - Incidencia nas vantaxes de software de distribución libre.
  - Necesidade de estudio detallado da relación prezo-prestacións na adquisición de hardware e software.
- Educación tecnolóxica, dirixida ó desenvolvemento dunha actitude crítica do alumnado fronte á información que reciben a través da imaxe, sobre todo a través da Rede.
- O departamento de Administración debe facer fincapé nas súas ensinanzas na necesidade de tratar temas de Ética empresarial e Responsabilidade social corporativa e saber resolver os conflitos de maneira pacífica.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades complementarias a levar a cabo serán aquelas que oportunamente se fixen no departamento de forma que se podan cubrir as necesidades formativas do alumnado respecto do maior número de módulos posible.

## 10. Outros apartados

### 10.1) Metodoloxía

No curso académico 2022/23 debido a situación sanitaria que estivemos a vivir derivada da Covid -19, no módulo de Comunicación empresarial e atención á clientela utilizarase dende o comezo do curso académico e de modo xeralizado o uso da Aula Virtual e outras ferramentas de tipo tecnolóxico (video conferencias, en caso necesario) para por unha banda fomentar o uso das Tics entre o alumnado e por outra banda para prever posibles situacións de confinamento. Consecuencia disto, combinarase un sistema de ensino aprendizaxe presencial cun online.