

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
15027782	Ordes	Ordes	2023/2024

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CMADG01	Xestión administrativa	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

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

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

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA UXÍA PARGA RODRÍGUEZ, LAURA AYUDE PUGA (Subst.)
Outro profesorado	LAURA AYUDE PUGA

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

A presente programación realizase tomando como referencia o contido do 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.:

Este currículo adapta a nova titulación ao campo profesional e de traballo da realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector produtivo canto a especialización e polivalencia, e posibilita unha inserción laboral inmediata e unha proxección profesional futura.

En Ordes e comarca, a maioría das empresas son PEMES que pertencen ao sector servizos e que requiren unha formación ampla.

O currículo adáptase ás necesidades da oferta laboral do seu contorno.

**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	Adentrámonos no mundo da comunicación?	Introducción á comunicación	17	12	X								
2	Sabes falar?	A transmisión oral da información presencial e non presencial	19	13		X							
3	Sabes escribir?	A transmisión escrita da información: técnicas de estilo e documentación	19	13			X						
4	Ordena os papeis	O arquivo da información en soporte impreso e informático aplicando as técnicas das 3R	15	10				X					
5	Ciente, en qué podo axudalo?	A atención á clientela: técnicas de comunicación, fases, motivacións e adaptación do discurso para un asesoramento individualizado	18	12					X				
6	Desexa protestar? Faino, por favor	Atención de consultas, queixas e reclamacións	20	14						X			
7	A imaxe corporativa	O marketing, as relacións públicas e a imaxe da empresa para a fidelización da clientela	19	13							X		
8	Hai mais mundo despois da venda?	A calidade na prestación dun servizo e métodos para o seu control. O servizo postvenda	20	13									X
Total:			147										

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Adentrámonos no mundo da comunicación?	17

**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 Recoñecer a necesidade de comunicación entre as persoas 1.2 Distinguir entre comunicación e información 1.3 Distinguir os elementos e os procesos que interveñen na comunicación 1.4 Recoñecer os obstáculos que poidan existir entre un proceso de comunicación 1.5 Determinar a mellor maneira e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe	1	O proceso de comunicación	8,0
2.1 identificar os conceptos da imaxe e cultura da empresa 2.2 Diferenciar os tipos de organización e o seu organigrama funcional 2.3 Distinguir as comunicacións internas e externas e os fluxos de información dentro da empresa 2.4 Seleccionar o destinatario e o canal adecuado para cada situación	2	A organización da empresa y a súa comunicación	9,0
<b>TOTAL</b>			<b>17</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.	• PE.1	S	11
CA1.2 Distinguiuse entre comunicación e información.	• PE.2	S	9
CA1.3 Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.	• PE.3	S	10
CA1.4 Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.	• PE.4	S	12
CA1.5 Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.	• PE.5	S	6
CA1.6 Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.	• PE.6	S	7
CA1.7 Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.	• LC.1	S	15
CA1.8 Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.	• PE.7	S	20
CA1.9 Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.	• LC.2	S	10
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.1.e) Contidos**

Contidos
Elementos e barreiras da comunicación. 0Descrición dos fluxos de comunicación. Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal. Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas. Comunicación, información e comportamento. Relacións humanas e laborais na empresa.

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

**4.1.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	
O proceso de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación de aspectos relativos á comunicación e diferenciación entre comunicación e información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distinguir situacións nas que se pode falar de comunicación das de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1</li> <li>PE.2</li> <li>PE.3</li> <li>PE.4</li> <li>PE.5</li> </ul>	8,0
A organización da empresa y a súa comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación dos elementos constitutivos da comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recoñecer os distintos elementos da comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1</li> <li>LC.2</li> <li>PE.6</li> <li>PE.7</li> </ul>	9,0

<b>TOTAL</b>	<b>17,0</b>
--------------	-------------

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Sabes falar?	19

**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 que se precisan ter en conta na comunicación verbal	1	A comunicación oral	6,0
1.2 Identificar o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais			
1.3 Ter en conta as costumes socioculturais e os usos empresariais			
1.4 Identificar ao interlocutor de acordo ás debidas normas de protocolo e adaptar a actitude e a conservación á situación da que se parta			
2.1 Elaborar a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión	2	A comunicación oral presencial	6,0

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
2.2 Utilizar as expresións e o léxico que mellor se adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras			
2.3 Presentar a mensaxe verbal elaborada empregando a linguaxe non verbal máis adecuada			
3.1 Utilizar equipamento de telefonía e informáticos, e aplicar as normas básicas de uso			
3.2 Valorar se a información se transmite con claridade, de maneira estruturado, con precisión, con cortésia, con respecto e con sensibilidade	3	A comunicación oral non presencial	7,0
3.3 Analizar os erros cometidos e propor as accións correctivas necesarias			
<b>TOTAL</b>			<b>19</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 exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Identifícanse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.	• PE.1	S	8
CA2.2 Identifícase o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.	• PE.2	S	8
CA2.3 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.	• TO.1	S	10
CA2.4 Identifícase o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.	• LC.1	S	15
CA2.5 Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.	• LC.2	S	13
CA2.6 Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.	• TO.2	S	10
CA2.7 Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.	• TO.3	S	9
CA2.8 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.	• TO.4	S	6
CA2.9 Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortésia, con respecto e con sensibilidade.	• TO.5	S	11

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.10 Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.3</li> </ul>	S	10
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.2.e) Contidos**

Contidos
<p>Principios básicos nas comunicacións orais.</p> <p>0Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.</p> <p>Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.</p> <p>Normas de información e atención oral.</p> <p>Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.</p> <p>Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.</p> <p>Comunicación non verbal.</p> <p>Elementos da linguaxe non verbal.</p> <p>Imaxe persoal.</p> <p>Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.</p> <p>Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.</p>



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

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
A comunicación oral - O proceso de comunicación oral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación xeral do profesor sobre a importancia da comunicación oral na empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de exercicios relativa a indentificación dos principios básicos na comunicación verbal e non verbal</li> <li>Realización de simulacros sobre as necesidades de comunicación que poden darse na empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1</li> <li>PE.1</li> <li>PE.2</li> <li>TO.1</li> </ul>	6,0
A comunicación oral presencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación do profesor sobre as normas do protocolo na comunicación oral na empresa e as costumes socioculturais e usos mais comúns</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercicios sobre expresións e léxico mais común nas comunicacións empresariais</li> <li>Exercicios propostos sobre as explicacións do profesor</li> <li>Visita de páxinas web sobre protocolo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.2</li> <li>TO.2</li> <li>TO.3</li> </ul>	6,0
A comunicación oral non presencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación do profesor sobre as técnicas da comunicación oral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de exercicios prácticos e elaboración de mensaxes verbales según os distintos medios</li> <li>Simulación de situacións reais de distintos tipos de comunicación e a través de distintos medios da comunicación oral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.3</li> <li>TO.4</li> <li>TO.5</li> </ul>	7,0
<b>TOTAL</b>						<b>19,0</b>

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Sabes escribir?	19

**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.	SI

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipos de papeis, sobres, etc. 1.2 Identificar os canais de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes cortos, etc.	1	A comunicación escrita: soportes e canais	4,0
2.1 Formalizar os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional 2.2 Diferenciar os soportes mais adecuados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade 2.3 Utilizar a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e para as institucións públicas e privadas	2	A correspondencia e a paquetería	5,0
3.1 Identificar a persona destinataria conforme as debidas normas de protocolo 3.2 Clasificar os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade 3.3 Redactar o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida 3.4 Identificar as ferramentas de búsqueda de información para elaborar a documentación 3.5 Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición 3.6 Aplicar na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar)	3	A comunicación escrita: documentos dunha empresa e da administración	10,0
<b>TOTAL</b>			<b>19</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.	• PE.1	S	10
CA3.2 Identifícanse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.	• PE.2	S	10
CA3.3 Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	• PE.3	S	8
CA3.4 Identifícase a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.	• PE.4	S	10
CA3.5 Clasifícanse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.	• PE.5	S	10
CA3.6 Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.	• LC.1	S	18
CA3.7 Identifícanse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.	• PE.6	S	10
CA3.8 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.	• TO.1	S	4
CA3.9 Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.	• LC.2	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.2	S	5
CA3.11 Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	• TO.3	N	5
<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>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 comunicación escrita: soportes e canais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación do profesor sobre as habilidades e condutas a seguir na comunicación e o seu ciclo de permanencia na empresa</li> <li>• Explicación do profesor sobre os tipos de documentos máis habituais na empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de distintos documentos escritos na empresa</li> <li>• Exercicios sobre recepción, envío e rexistro da correspondencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1</li> <li>• PE.2</li> </ul>	4,0
A correspondencia e a paquetería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación da estrutura, estilos e clases de documentos utilizados na empresa e na Administración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exercicios donde se demostre que sabe usar adecuadamente cada tipo de documento en función da súa finalidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LC.2</li> <li>• PE.3</li> <li>• TO.2</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	
A comunicación escrita: documentos dunha empresa e da administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación das normas de comunicación e expresión escrita na empresa e na Administración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercicios sobre aplicación dos principios fundamentais de redacción na elaboración de documentos escritos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1</li> <li>PE.4</li> <li>PE.5</li> <li>PE.6</li> <li>TO.1</li> <li>TO.3</li> </ul>	10,0
<b>TOTAL</b>						<b>19,0</b>

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Ordena os papeis	15

**4.4.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 aforo nos trámites administrativos.	SI

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Describir a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos 1.2 Diferenciar 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	1	Sistema de ordenación e clasificación documental	4,0

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.3 Identificar as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións			
1.4 Determinar os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo adecuados para o tipo de documentos			
1.5 Recoñecer os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectar os erros que se puideran producir nel.			
2.1 Identificar os soportes de arquivo e rexistro en función das características da información que se almacene			
2.2 Respetar a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información en documentos físicos	2	Arquivo da información no soporte impreso	5,0
2.3 Aplicar, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar)			
3.1 Identificar as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis empregadas en función das características da información que se almacene			
3.2 Realizar árbores de arquivos informáticos para ordear a documentación dixital			
3.3 Aplicar as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.)	3	Arquivo da información no soporte informático	6,0
3.4 Respetar a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información en bases de datos informáticas			
<b>TOTAL</b>			<b>15</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 exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.	• PE.1	S	5
CA4.2 Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.	• PE.2	S	8
CA4.3 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.	• PE.3	S	20
CA4.4 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.	• PE.4	S	11

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.5 Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.	• PE.5	S	8
CA4.6 Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.	• LC.1	S	11
CA4.7 Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).	• TO.1	S	12
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.	• PE.6	S	9
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.	• TO.2	S	10
CA4.10 Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).	• TO.3	N	6
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

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

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

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos			
Sistema de ordenación e clasificación documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación do profesor sobre arquivo da información en soporte impreso. Clasificación e ordenación de documentos. Normas de clasificación: vantaxes e inconvenientes. Tipoloxía. Utilización de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de exercicios para comprender o procedemento de arquivo dos documentos: captación, elaboración de datos e o seu custodia</li> <li>Realización de simulacros reais con árbores de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1</li> <li>PE.2</li> <li>PE.4</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	
	índices. Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo e arquivo de documentos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación do profesor sobre 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 e organización en cartafoles do correo electrónico</li> </ul>	arquivos informáticos para ordenar a documentación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exercicios reais con libros de rexistro de entrada e saída da información</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.5</li> <li>• PE.6</li> </ul>	
Arquivo da información no soporte impreso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación do profesor sobre o arquivo da información en soporte impreso: Clasificación e ordenación, vantaxes e inconvenientes, uso de índices e técnicas de arquivo</li> <li>• Explicación do profesor sobre o arquivo da información en soporte informático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de exercicios sobre o arquivo da información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.3</li> <li>• TO.2</li> <li>• TO.3</li> </ul>	5,0
Arquivo da información no soporte informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación do profesor sobre o manexo de equipos de proceso da información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de exercicios prácticos con manexo de equipos informáticos e usando a rede</li> <li>• Realización de exercicios sobre a purga e destrución da información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LC.1</li> <li>• PE.3</li> <li>• TO.1</li> <li>• TO.2</li> </ul>	6,0
<b>TOTAL</b>						<b>15,0</b>



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

N.º	Título da UD	Duración
5	Ciente, en qué podo axudalo?	18

**4.5.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

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Desenvolver técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela en situacións de atención o asesoramento	1	As fases do proceso de atención ao cliente	5,0
1.2 Identificar as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras e usuarias, a través de diferentes canais de comunicación			
1.3 Recoñecer os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela			
2.1 Identificar o comportamento da clientela	2	A psicoloxía da clientela	6,0
2.2 Analizar as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela			
2.3 Obter, de ser o caso, a información histórica da clientela			
3.1 Adaptar adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida	3	Adaptación da comunicación ao cliente	7,0
3.2 Ter en conta a adecuación de forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función do canal de comunicación utilizada			
3.3 Distinguir as etapas dun proceso comunicativo			
<b>TOTAL</b>			<b>18</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 exixibles	Peso cualificación (%)
CA5.1 Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.	• LC.1	S	9
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	S	15
CA5.3 Recoñécéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.	• PE.2	S	9
CA5.4 Identifícase o comportamento da clientela.	• PE.3	S	9
CA5.5 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.	• PE.4	S	11
CA5.6 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.	• PE.5	S	5
CA5.7 Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.	• TO.1	S	17
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.	• TO.2	S	15
CA5.9 Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.	• PE.6	S	10
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.5.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.

**4.5.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	
As fases do proceso de atención ao cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación do profesor sobre as motivacións dos distintos clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simulación de casos prácticos e determinación da forma de actuar máis adecuadas para coñecer as motivacións dos clientes</li> <li>Exercicios sobre as motivacións de compra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1</li> <li>PE.1</li> <li>PE.2</li> </ul>	5,0
A psicoloxía da clientela	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación do profesor sobre os elementos e fases da atención á clientela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercicios sobre as fases do proceso de atención á clientela e as etapas dos procesos da comunicación</li> <li>Realización de exercicios sobre o análise dos erros máis comúns na comunicación coa clientela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.3</li> <li>PE.4</li> <li>PE.5</li> </ul>	6,0
Adaptación da comunicación ao cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación do profesor sobre a satisfacción da clientela, identificación do seu comportamento, información histórica dos clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercicios sobre a forma e actitude máis adecuada da atención a clientela según a canle de comunicación</li> <li>Exercicios sobre os erros máis habituais na comunicación coa clientela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.6</li> <li>TO.1</li> <li>TO.2</li> </ul>	7,0
<b>TOTAL</b>						<b>18,0</b>

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

N.º	Título da UD	Duración
6	Desexa protestar? Faino, por favor	20

**4.6.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

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Describir as funcións do departamento de atención á clientela en empresas	1	O departamento de atención ao cliente.	4,0
1.2 Interpretar a comunicación recibida por parte da clientela			
1.3 Identificar e localizar a información que necesite suministrarlle ao cliente			
2.1 Identificar os elementos da queixa ou da reclamación	2	O procedemento de resolución de queixas e reclamacións	9,0
2.2 Recoñecer as fases do plan interno da resolución de queixas e reclamacións			
2.3 Utilizar os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións			
2.4 Formalizar, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos u outros canais de comunicación			
2.5 Diferenciar os tipos de demanda ou reclamación			
3.1 Recoñecer a importancia da protección do consumidor	3	A normativa e institucións en materia de consumo	7,0
3.2 Identificar a normativa en materia de consumo			
<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 (%)
CA6.1 Descríronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.	• PE.1	S	8
CA6.2 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.	• PE.2	S	5
CA6.3 Identifícanse os elementos da queixa ou da reclamación.	• PE.3	S	11
CA6.4 Recoñécéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.	• PE.4	S	7
CA6.5 Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.	• PE.5	S	4
CA6.6 Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.	• TO.1	S	14
CA6.7 Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.	• LC.1	S	19
CA6.8 Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.	• PE.6	S	8
CA6.9 Identificouse a normativa en materia de consumo.	• PE.7	S	14
CA6.10 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.	• PE.8	S	10
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.6.e) Contidos**

Contidos
Departamento de atención á clientela: funcións. O Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias. Tramitación e xestión. Seguimento da clientela perdida. Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.

Contidos
Xestión reactiva e proactiva das reclamacións. Elementos dunha queixa e dunha reclamación. Fases da resolución de queixas e reclamacións. Consumidores. Institucións de consumo. Normativa en materia de consumo. Marco legal estatal, autonómico e local.

**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	
O departamento de atención ao cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación ao profesor sobre as funcións da oficina de atención ao cliente e seguimento da clientela perdida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de exercicios relativos á descrición e interpretación do departamento de atención á clientela</li> <li>Exercicios prácticos sobre atención de queixas, consultas e reclamacións</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1</li> <li>PE.2</li> <li>PE.5</li> </ul>	4,0
O procedemento de resolución de queixas e reclamacións	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación do profesor sobre a valoración da atención, xestión e elementos dunha reclamación</li> <li>Explicación do profesor sobre os elementos dunha queixa</li> <li>Explicación do profesor sobre tramitación e xestión de queixas e seguimento da clientela perdida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de exercicios sobre tramitación de queixas</li> <li>Realización de prácticas sobre comportamento asertivo nas reclamacións</li> <li>Realización de exercicios relativos ao seguimento da clientela perdida con casos prácticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LC.1</li> <li>PE.3</li> <li>PE.4</li> <li>PE.8</li> <li>TO.1</li> </ul>	9,0

**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	
A normativa e institucións en materia de consumo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación do profesor sobre as Institución de consumo no maco estatal, autonómico e local (OMIC)</li> <li>Explicación do profesor sobre a normativa en consumo e a elaboración, tramitación e xestión de reclamacións.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de xestións necesarias nas reclamacións</li> <li>Realización de exercicios de resumo e síntese da normativa en materia de consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.6</li> <li>PE.7</li> </ul>	7,0
<b>TOTAL</b>						<b>20,0</b>

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

N.º	Título da UD	Duración
7	A imaxe corporativa	19

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

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

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar o concepto de marketing 1.2 Recoñecer as principais funcións do marketing 1.3 Valorar a importancia do departamento de marketing 1.4 Diferenciar os elementos e ferramentas básicos que compoñen o marketing	1	O marketing na actividade económica	10,0

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

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.5 Identificar a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do marketing			
2.1 Valorar a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.	2	A Imaxe da empresa	9,0
2.2 Valorar a importancia das relacións públicas e a atención ao cliente para a imaxe da empresa			
<b>TOTAL</b>			<b>19</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 exigibles	Peso cualificación (%)
CA7.1 Identifícase o concepto de marketing.	• PE.1	S	10
CA7.2 Recoñécense as funcións principais do marketing.	• PE.2	S	12
CA7.3 Valorouse a importancia do departamento de marketing.	• TO.1	S	11
CA7.4 Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do marketing.	• PE.3	S	17
CA7.5 Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.	• TO.2	S	19
CA7.6 Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.	• TO.3	S	23
CA7.7 Identifícase a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do marketing.	• PE.4	S	8
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.7.e) Contidos**

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



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

**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 marketing na actividade económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación do profesor do concepto, funcións, importancia e ferramentas básicas do marketing (4P)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercicios sobre funcións principais do marketing</li> <li>Exercicios sobre ferramentas de marketing</li> <li>Exercicio práctico sobre a publicidade na empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PE.1</li> <li>PE.2</li> <li>PE.3</li> <li>PE.4</li> <li>TO.1</li> </ul>	10,0
A Imaxe da empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación do profesor sobre a natureza do marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercicios de estudo de casos nos que se valore a importancia da imaxe na empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TO.2</li> <li>TO.3</li> </ul>	9,0
<b>TOTAL</b>						<b>19,0</b>

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

N.º	Título da UD	Duración
8	Hai mais mundo despois da venda?	20

**4.8.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

**4.8.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 ao cliente. 1.2 Describir as fases do procedemento de relación coa clientela 1.3 Describir os estándares de calidade definidor na prestación do servizo 1.4 Valorar a importancia dunha actitude proactiva para adentrarse á incidencia nos procesos 1.5 Detectar os erros producidos na prestación do servizo 1.6 Aplicar un tratamento adecuado na xestión de anomalías producidas	1	A calidade na prestación do servizo	10,0
2.1 Explicar o significado e a importancia do servizo postvenda nos procesos comerciais 2.2 Diferenciar as variables constitutivas do servizo postvenda e a súa relación coa fidelización da clientela 2.3 Identificar as situacións comerciais que necesitan seguemento e servizo postvenda 2.4 Describir os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo postvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas	2	O servizo postvenda	10,0
<b>TOTAL</b>			<b>20</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 (%)
CA8.1 Identifícanse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.	• PE.1	S	8
CA8.2 Descríronse as fases do procedemento de relación coa clientela.	• PE.2	S	6
CA8.3 Descríronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.	• PE.3	S	9
CA8.4 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.	• TO.1	S	6
CA8.5 Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.	• TO.2	S	9
CA8.6 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.	• TO.3	S	13
CA8.7 Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.	• PE.4	S	11
CA8.8 Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.	• PE.5	S	11
CA8.9 Identifícanse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	• PE.6	S	15
CA8.10 Descríronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.	• PE.7	S	12
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

**4.8.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.

Contidos
Fidelización da clientela.

**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	
A calidade na prestación do servizo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación do profesor sobre os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela</li> <li>• Explicación do profesor sobre as fases do procedemento de relación coa clientela e os estándares de calidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de exercicios prácticos sobre procedementos de relación coa clientela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.1</li> <li>• PE.2</li> <li>• PE.3</li> <li>• TO.1</li> <li>• TO.2</li> <li>• TO.3</li> </ul>	10,0
O servizo postvenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación do profesor sobre os procedementos de control de servizo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de exercicios prácticos sobre factores que inflúen na prestación de servizos</li> <li>• Realización de tarefas de tratamentos de anomalías na prestación de servizos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenadores persoais con conexión internet e paquete ofimático, canón, libro de texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PE.4</li> <li>• PE.5</li> <li>• PE.6</li> <li>• PE.7</li> </ul>	10,0
<b>TOTAL</b>						<b>20,0</b>

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

### CRITERIOS MÍNIMOS ESIXIBLES :

Todos os criterios de avaliación son mínimos esixibles.

### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

-A avaliación da aprendizaxe do alumnado nos ciclos formativos realizase de xeito diferenciado por módulos profesionais. En todo caso, a avaliación na formación profesional inicial realizarase tomando como referencia os obxectivos, expresados en resultados de aprendizaxe, os criterios de avaliación de cada un dos módulos profesionais e os obxectivos xerais do ciclo formativo, segundo o establecido no correspondente currículo.

- A avaliación realizarase ao longo de todo o proceso formativo do alumnado, polo que ten un carácter continuo. Por este motivo, nas modalidades de ensino presencial cumprirá a asistencia do alumnado ás actividades programadas para os distintos módulos profesionais do ciclo formativo.

O sistema de avaliación que se realizará será o seguinte:

#### - Avaliación inicial:

Levarase a cabo un cuestionario individual que ten por obxecto coñecer as características e a formación previa do alumnado, en relación aos contidos do módulo.

#### - Avaliacións parciais:

Realizarase unha sesión de avaliación e cualificación en cada trimestre lectivo no que se avaliará o proceso de ensino-aprendizaxe. No seguemento e valoración utilizaranse os seguintes instrumentos en cada unidade didáctica:

- Probas obxectivas escritas (exames teórico-prácticos). Realizaranse exames de 1 ou 2 temas, en función da extensión que teña cada unidade. Estas probas poderán conter tanto preguntas de teoría (cuestións curtas, afirmacións de verdadeiro/falso ou preguntas tipo test) como supostos prácticos consistentes en resolver un/varios supostos similares aos resoltos na clase. Nestas probas valoraránse a utilización de conceptos e a aplicación dos procedementos pertinentes na solución dos supostos teórico-prácticos propostos.

Terán un peso do 70% da cualificación da unidade. Valorarase de 0 a 10 sendo necesario obter un mínimo de 5 para poder considerar o resto de criterios e optar a aprobar a unidade didáctica. Se hai varios exames (teoría e práctica) nunha unidade didáctica farase a media coa ponderación que lles corresponda, sempre e cando a nota de cada unha das probas sexa igual ou superior a 5 puntos; noutro caso o alumnado deberá presentarse a unha proba de recuperación posterior das partes pendentes, fixada pola profesora.

- Traballos individuais e/ou en grupos. En relación aos traballos propostos avaliarase a entrega en forma e tempo. No traballo desenvolvido valoraranse aspectos como a correcta realización da tarefa, a limpeza, a orde, o rigor, o procedemento seguido, a metodoloxía, etc. na realización das actividades de ensino aprendizaxe plantexadas. Terán un peso do 30%. Os traballos plantexados avaliaranse de 0 ao 10, facendo a

media aritmética dos mesmos. Haberá que ter de media nos traballos un 5 para poder aprobar cada unidade didáctica. Non se puntuarán aquelas actividades ou traballos que estén copiados ou plaxiados de outros compañeiros. Se en algún momento se solicita a entrega de unha actividade ou traballo no tempo da sesión, e un alumno non se atopa nesta, non sendo unha falta xustificada terá un 0 nesa actividade ou traballo.

Se algunha unidade didáctica non tivese traballos individuais e/ou en grupos calificables, as probas obxectivas (exames) terán un peso do 100%. De igual xeito, se algunha unidade didáctica non tivese exames, o peso dos traballos sería do 100%.

A cualificación de cada avaliación será a media ponderada das unidades didácticas rematadas nesa avaliación. É necesario obter polo menos un 5 sobre 10 en cada unidade didáctica para poder aprobar a avaliación parcial e finalmente o módulo. A cualificación redondearase ao enteiro inferior cando a parte decimal sexa inferior a 0,5 e ao enteiro superior cando sexa igual ou superior a 0,5.

Trimestralmente presentase ao alumnado unha nota que aparecerá no boletín e que se obterá mediante a integración das probas obxectivas sobre os contidos das unidades didácticas e os traballos entregados de cada unidade didáctica.

Deberase acadar 5 puntos sobre 10 para considerar superados eses contidos.

#### NOTA!

O alumnado debe asistir ás probas escritas no día e hora acordados para a súa celebración. En caso de que non asista soamente poderá realizar a proba noutra data cando xustifique documentalmente a súa ausencia, por causas de forza maior ou problemas de saúde que lle impidan realizar as probas en condicións óptimas.

Cando algún/ha alumno/a sexa sorprendido/a nun examen copiando por calquer medio ou instrumento posible, será expulsado da proba, e a súa cualificación será, en consecuencia 1.

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

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

O alumnado que non acadara unha cualificación igual ou maior que 5 nalgunha das probas obxectivas e, polo tanto, non acadase a avaliación parcial positiva deberá realizar as actividades de recuperación que propoña a profesora e realizar unha proba obxectiva de recuperación. En Xaneiro e Marzo, para a 1ª e 2ª avaliación respectivamente, realizáranse as probas correspondentes aos criterios non superados. Esta proba puntuarase de 0 a 10 e o alumnado recuperará con unha nota mínima de 5.

Para calcular a nota final, as notas das partes recuperadas será de un 5 malia que o resultado da proba fose superior.

O alumnado que suspenda algunha avaliación e a súa recuperación realizará no mes de marzo un exame final de recuperación das avaliacións suspensas, que consistirá nunha proba teórico-práctica no que o alumnado deberá demostrar que acadou os resultados de aprendizaxe pertinentes. Nestas probas a cualificación máxima será un 5. Esas notas servirán para calcular as medias de cara á avaliación previa á FCT. As probas coincidirán en data coas do alumnado que perda o dereito á avaliación continua.

O alumnado que durante o curso non entregase ningún dos traballos propostos terá que facelos e entregalos para poder superar o módulo. A profesora elaborará un calendario cas datas de entrega.

Se finalmente suspende o módulo e non pode acceder á FCT, o alumnado durante o 3º trimestre repasará os contidos do curso, e realizará as probas necesarias para a superación das partes suspensas no mes de Xuño.

#### NOTA!

O alumnado debe asistir ás probas escritas de recuperación no día e hora acordados para a súa celebración. En caso de que non asista soamente poderá realizar a proba noutra data cando xustifique documentalmente a súa ausencia por causas de forza maior ou problemas de saúde que lle impidan realizar as probas en condicións óptimas.

Cando algún/ha alumno/a sexa sorprendido/a nun examen copiando por calquer medio ou instrumento posible, será expulsado da proba, e a súa cualificación será, en consecuencia 1.

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

A perda do dereito a avaliación continua é de 15 sesións (10% das faltas de asistencia). Cando as faltas cheguen a esa cifra comunicárase a perda da avaliación continua. Para determinar se a perda se fai ou non efectiva, o profesorado valorará as circunstancias persoais do alumno/a na xustificación das faltas, cuxa aceptación será acorde ao establecido nas NOF (Normas de organización e funcionamento) do centro. Neste caso, a profesora vincúlase ao criterio adoptado polo titor/a en relación á xustificación das faltas de asistencia así como, lóxicamente, ao disposto polo centro educativo.

Ao finalizar o período lectivo deste módulo, farase una proba de avaliación extraordinaria de toda a materia para aquel alumnado que por falta de asistencia perdera o dereito á avaliación continua. Esta proba consistirá na resolución de supostos teórico-prácticos que determinarán se o alumno/a acadou os resultados de aprendizaxe e os contidos mínimos, establecidos para este módulo. Cualificarase de 0 a 10 puntos. Para superar a avaliación deberá obter unha puntuación igual ou superior a 5. A cualificación redondearase por defecto cando a parte decimal sexa inferior a 0,5 e por exceso cando sexa igual ou superior a 0,5.

Para estes alumnos a nota do módulo será a desta proba final, sendo necesario ter un mínimo de 5 para superar o módulo.

#### NOTA!

O alumnado debe asistir ás probas escritas de recuperación no día e hora acordados para a súa celebración. En caso de que non asista soamente poderá realizar a proba noutra data cando xustifique documentalmente a súa ausencia por causas de forza maior ou problemas de saúde que lle impidan realizar as probas en condicións óptimas.

Cando algún/ha alumno/a sexa sorprendido/a nun examen copiando por calquer medio ou instrumento posible, será expulsado da proba, e a súa cualificación será, en consecuencia 1.

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

No seguimento da programación os principais indicadores do grao de cumprimento da programación serán:

- O cumprimento da temporalización
- O logro dos obxectivos programados

A avaliación da práctica docente realizarase despois de avaliar cada unha das unidades didácticas, comparando as expectativas programadas cos resultados obtidos, coa finalidade de tomar as medidas que corrixan os desvíos detectados.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

Ao comezo de curso o profesor fará unha avaliación inicial a fin de detectar carencias que poida ter o alumnado e que afecten ao correcto desenvolvemento do currículo.

A observación do alumnado será unha ferramenta básica na detección de carencias, tanto no comezo do curso como durante todo o ano escolar, xa que nos permite coñecer aspectos do/a alumno/a relacionados coa motivación e actitude coas que se enfronta ao proceso de ensinanza -aprendizaxe

No caso de detectar carencias desenvolveranse as medidas de reforzo necesarias para un seguimento axeitado.

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

Nestes casos centrarémonos nos obxectivos mínimos esixibles e en función da razón pola que non responda ós obxectivos programados actuaremos do seguinte xeito:

Se non é capaz de realizar as actividades en tempo organizaremos estas de xeito que poida rematalas na casa.

Se non é capaz de realizar as actividades con autonomía e eficiencia prestaremos un apoio especial por parte do profesorado.

A través da tutoría analizaranse as causas que poidan incidir en que o alumno non consiga alcanzar os obxectivos programados.



## 9. Aspectos transversais

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

En todas as actividades desenvolvidas no centro educativo e na aula os contidos específicos serán complementados cos contidos que favorezan a formación integral do alumnado tales como os seguintes:

- Educación para a saúde: respecto as normas de seguridade e hixiene, ergonomía, etc.
- Educación para o respecto ao medio ambiente: impacto no medio ambiente do consumo de papel, refugallos de tinta ou tóner, etc.
- Educación para a paz: Fomento de actitudes tolerantes no traballo en equipo.
- Educación para a igualdade entre sexos: realización de tarefas de forma indistinta por homes e mulleres.
- Educación como consumidores: fomentando un consumo responsable
- Educación en respecto aos compañeiros/compañeiras e medidas anti mobbing e acoso escolar.
- Educación en respecto a liberdade (opinión, relixión, condición sexual, raza, etc)

Ademais tamén se traballarán aspectos tan fundamentais como: a responsabilidade e a puntualidade, a boa presenza, o bo trato, o cumprimento das medidas de seguridade, coidado do espazo de traballo, do mobiliario e dos equipos informáticos

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Os alumnos participarán nas actividades que fixe, no seu conxunto, o departamento.  
En todo caso, intentarase na medida do tempo dispoñible a visita a algunha empresa e a visita á Escola Galega de Consumo.