

# PROGRAMACIÓN LOOIFP

## Versión Docente

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15026418	IES Terra de Soneira	Vimianzo	2025/2026

### Datos da programación

Ensinanza	Ciclo formativo/Curso de especialización	Grao		
Graos D: Ciclos formativos	D3ADG000100 - Administración e finanzas	A		
Módulo				
MP0651 - Comunicación e atención á clientela (1º)				
Tipo de oferta	Modalidade	Réxime dual	Grupo	
Réxime xeral-ordinario	Presencial	Xeral	A	
Sesións semanais	Horas anuais	Duración Sesións	Sesións anuais	Sesións centro
6	154	50	185	185

### Profesorado responsable

Docentes
Toja Suárez, Maria Dolores

<b>Contido</b>	<b>Páxina</b>
1.1. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo.	3
2.1. Relación e secuencia de unidades didácticas	3
2.2. Asignación de elementos curriculares ás unidades didácticas.	4
3.2. Deseño das unidades didácticas: asignación de elementos curriculares ás actividades.	13
5.1. Procedemento de avaliación inicial.	42
6.1. Criterios de cualificación e recuperación	42
6.2. Procedemento de seguimento, recuperación e avaliación das materias pendentes	43
6.3. Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito á avaliación continua	44
7.1. Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados.	44
8.1. Programación da educación en valores.	44
9.1. Actividades complementarias e extraescolares.	44
10.1. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente.	45
11.1. Outros apartados.	45

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

A programación do módulo Comunicación e Atención á Clientela forma parte do Decreto 206/2012 polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de Técnico Superior en Administración e Finanzas.

Este módulo encádrase no primeiro curso do Ciclo Formativo de Grao Superior correspondente ao Título de Técnico Superior en Administración e Finanzas.

A duración deste módulo é de 154 horas (185 sesións de 50 minutos), que se impartirán a razón de 6 sesións semanais de 50 minutos.

O contido desta programación elabórase en base ao obxectivo central de proporcionar aos alumnos as bases sobre as que se asenta a súa intervención no marco profesional e de traballo da realidade socioeconómica da nosa contorna.

A presente programación impartirase ao longo do curso académico 2025-2026 no IES Terra de Soneira de Vimianzo, no réxime ordinario, con alumnado procedente, na súa maioría, de concellos limítrofes e da área rural.

Da análise da realidade económica da zona de Vimianzo obsérvase que a maioría das empresas pertencen ao sector primario e terciario ou de servizos, sendo escasas as empresas do sector industrial.

## 2.1. Relación e secuencia de unidades didácticas

UD	Título	Descrición	% Peso materia	Nº sesións
1	A comunicación na empresa	Comunicación e información, organización a empresa, elementos, barreiras e erros no proceso de comunicación, a comunicación externa e interna	10	18
2	A comunicación presencial e a comunicación telefónica	mprego de diferentes linguas, comunicación oral, verbal, técnicas de escoita activa, a linguaxe corporal. Procesos de comunicación, linguaxe verbal e no verbal, equipos e informática	10	18
3	A comunicación escrita	A mensaxe escrita, clasificación e elaboración de mensaxes, abreviaturas e erros	25	48
4	O arquivo e clasificación da documentación	O arquivo e as súas funcións, modalidade para gardar a documentación, a LOPD Tipos de correspondencia, medios telemáticos, servizo de correos e compañías de mensaxería	25	48
5	Detección das necesidades do cliente e a súa satisfacción	investigación comercial, cliente e consumidor, protocolo, reclamaciones e queixas	10	18
6	Atención a queixas e reclamacións. Negociación	Consumidor e protección normativa de consumo, reclamacións, resolución de reclamacións A negociación	10	18
7	Potenciación da imaxe empresarial A calidade da empresa	Función comercial, o marketing e os seus elementos, imaxe e cultura de empresa A calidade e o servizo postventa	10	17

## 2.2. Asignación de elementos curriculares ás unidades didácticas.

UD	Título da UD	Duración
1	A comunicación na empresa	18

Craterios de avaliación	IA	%
<b>RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.</b>		
CA1.1 - Identificáronse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.	PE	10
CA1.2 - Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.	PE	10
CA1.3 - Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.	PE	10
CA1.4 - Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.	OU: Dinámica	20
CA1.5 - Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.	OU: Dinámica	20
CA1.6 - Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais.	PE	10
CA1.7 - Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado.	PE	10
CA1.8 - Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.	PE	10

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

Contidos
<b>BC1 - Técnicas de comunicación institucional e promocional</b>
Organizacións empresariais.
Organización formal da empresa: funcións.
Estilos de liderado empresarial.
Fluxos da información interdepartamentais. Canles adecuadas.
Elementos e barreiras da comunicación.
Comunicación e información. Habilidades comunicativas.

<b>Contidos</b>
Relacións humanas e laborais na empresa.
Comunicación interna na empresa: formal e informal.
Comunicación externa na empresa.
Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.
Elementos que conforman a imaxe corporativa.
Calidade do servizo e atención de demandas.

<b>UD</b>	<b>Título da UD</b>	<b>Duración</b>
2	A comunicación presencial e a comunicación telefónica	18

<b>Criterios de avaliación</b>	<b>IA</b>	<b>%</b>
<b>RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.</b>		
CA1.9 - Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.	PE	30
CA1.10 - Identificáronse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.	PE	10
<b>RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.</b>		
CA2.1 - Identificáronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.	OU: Dinámica	10
CA2.2 - Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.	OU: Dinámica	10
CA2.3 - Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.	PE	20
CA2.4 - Identificáronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.	OU: Dinámica	10
CA2.5 - Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa	OU: Dinámica	10

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

<b>Contidos</b>
<b>BC2 - Comunicacións orais presenciais e non presenciais</b>
Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.

<b>Contidos</b>
Principios para unha comunicación verbal eficaz.
Técnicas e tipos de comunicación oral individual e colectiva.
Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.
Formas de comunicación oral: verbal e non verbal.
Dificultades na transmisión da mensaxe. Posibles erros cometidos e accións correctoras.
Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.
Imaxe persoal.
Comunicación telefónica na empresa.
Fases da atención telefónica.
Preparación e realización de chamadas. Expresións adecuadas.
Identificación dos interlocutores.
Tratamento de diversas categorías de chamadas.
Central telefónica: tipos.
Listaxe telefónica: uso.
Imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.
Comunicación efectiva en videochamadas.

<b>UD</b>	<b>Título da UD</b>	<b>Duración</b>
3	A comunicación escrita	48

<b>Criterios de avaliación</b>	<b>IA</b>	<b>%</b>
<b>RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.</b>		
CA2.6 - Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.	TO	8
CA2.7 - Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.	TO	8
CA2.8 - Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.	TO	8
CA2.9 - Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.	TO	8

<b>Criterios de avaliación</b>	<b>IA</b>	<b>%</b>
CA2.10 - Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.	TO	8
<b>RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.</b>		
CA3.3 - Identifícase o destinatario cumprindo as normas de protocolo.	PE	8
CA3.4 - Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.	PE	8
CA3.5 - Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.	PE	12
CA3.6 - Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.	PE	8
CA3.8 - Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.	PE	8
CA3.11 - Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.	PE	8
<b>RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.</b>		
CA4.2 - Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.	PE	8

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

<b>Contidos</b>
<b>BC3 - Elaboración de documentos profesionais escritos</b>
Tipos de comunicación escrita na empresa segundo a súa finalidade.
Estilos de redacción.
Siglas e abreviaturas.
Ferramentas para a corrección de textos.
Técnicas de expresión escrita.
Estruturas e estilos de redacción na documentación profesional.
Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.
Documentos de uso na empresa e na Administración.
Comunicación escrita nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea etc.). Netiqueta.
Correo electrónico: estrutura e redacción dos correos.

Contidos
Imaxe corporativa nos escritos.
Protección e tratamento dos datos de carácter persoal segundo a normativa.

UD	Título da UD	Duración
4	O arquivo e clasificación da documentación	48

Criterios de avaliación	IA	%
<b>RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.</b>		
CA3.1 - Identificáronse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.	TO	10
CA3.2 - Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.	TO	10
CA3.7 - Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.	TO	10
CA3.9 - Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.	TO	10
CA3.10 - Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).	PE	6
<b>RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.</b>		
CA4.1 - Identificáronse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos.	PE	6
CA4.4 - Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.	PE	6
CA4.5 - Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.	PE	6
CA4.6 - Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.	PE	6
CA4.7 - Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.	PE	6
CA4.8 - Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).	PE	6
CA4.9 - Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.	PE	6

<b>Criterios de avaliación</b>	<b>IA</b>	<b>%</b>
CA4.10 - Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.	PE	6
CA4.11 - Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica	PE	6

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

<b>Contidos</b>
<b>BC4 - Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información</b>
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.
Arquivamento da información en soporte impreso e informático.
Clasificación e ordenación de documentos.
Técnicas e sistemas de arquivamento.
Centralización ou descentralización do arquivo.
Necesidades de conservación da documentación.
Uso e ferramentas ou aplicacións de sinatura electrónica e sinatura dixital.

<b>UD</b>	<b>Título da UD</b>	<b>Duración</b>
5	Detección das necesidades do cliente e a súa satisfacción	18

<b>Criterios de avaliación</b>	<b>IA</b>	<b>%</b>
<b>RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.</b>		
CA4.3 - Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.	TO	13
<b>RA5 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.</b>		
CA5.1 - Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.	TO	13
CA5.2 - Identificáronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.	TO	14

<b>Criterios de avaliación</b>	<b>IA</b>	<b>%</b>
CA5.3 - Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.	PE	8
CA5.4 - Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.	PE	8
CA5.5 - Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.	PE	9
CA5.6 - Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha clienta en función da canle de comunicación utilizada.	PE	10
CA5.7 - Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.	PE	9
<b>RA6 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.</b>		
CA6.1 - Describíronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.	PE	8
CA6.9 - Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.	PE	8

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

<b>Contidos</b>
<b>BC5 - Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou ás persoas usuarias</b>
Clientela. Concepto e tipos. Motivación de compra.
Atención á clientela na empresa ou organización. Departamento de atención á clientela.
Documentación implicada na atención á clientela.
Sistemas de información e bases de datos.
Relacións públicas.
Canles de comunicación coa clientela.
Procedementos de obtención e recollida de información.
Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou coas persoas usuarias.

<b>UD</b>	<b>Título da UD</b>	<b>Duración</b>
6	Atención a queixas e reclamacións. Negociación	18

<b>Criterios de avaliación</b>	<b>IA</b>	<b>%</b>
--------------------------------	-----------	----------

<b>Criterios de avaliación</b>	<b>IA</b>	<b>%</b>
<b>RA6 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.</b>		
CA6.2 - Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.	OU: Dinámica	13
CA6.3 - Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.	OU: Dinámica	13
CA6.4 - Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.	PE	12
CA6.5 - Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.	OU: Dinámica	14
CA6.6 - Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.	PE	12
CA6.7 - Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.	PE	12
CA6.8 - Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.	PE	12
CA6.10 - Aplicouse a normativa en materia de consumo.	PE	12

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

<b>Contidos</b>
<b>BC6 - Xestión de consultas, queixas e reclamacións</b>
Consumidores ou consumidoras.
Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.
Papel e dereitos e deberes dos/das consumidores/as ou das persoas usuarias.
Institucións e organismos de protección e defensa dos/das consumidores/as.
Reclamacións e denuncias.
Mediación e arbitraje: concepto, características e situacións.
Normativa en materia de consumo.

<b>UD</b>	<b>Título da UD</b>	<b>Duración</b>
7	Potenciación da imaxe empresarial A calidade da empresa	17

<b>Criterios de avaliación</b>	<b>IA</b>	<b>%</b>
<b>RA7 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.</b>		
CA7.1 - Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.	PE	8
CA7.2 - Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.	PE	8
CA7.3 - Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	PE	8
CA7.4 - Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.	PE	9
CA7.5 - Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.	PE	9
CA7.6 - Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.	PE	9
CA7.7 - Describíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.	PE	9
CA7.8 - Describíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.	TO	14
CA7.9 - Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.	TO	14
CA7.10 - Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.	TO	12

Lenda: IA: Instrumento de Avaliación, %: Peso orientativo; PE: Proba escrita, LC:Lista de cotexo, TO:Táboa de observación, OU: outro

<b>Contidos</b>
<b>BC7 - Organización do servizo posvenda</b>
Valor dun produto ou servizo para a clientela.
Actividades posteriores á venda.
Aplicación de técnicas de avaliación e control do servizo.
Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos.
Tipos de servizo posvenda.
Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda.
Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda.
Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.
<b>BC8 - Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela</b>

<b>Contidos</b>
Calidade do servizo como elemento da competitividade da empresa.
Tratamento das anomalías producidas na prestación do servizo.
Procedementos de control do servizo.
Avaliación e control do servizo.
Control do servizo posvenda.
Fidelización da clientela.

### 3.2. Deseño das unidades didácticas: asignación de elementos curriculares ás actividades.

<b>UD</b>	<b>Título da UD</b>	<b>Duración</b>
1	A comunicación na empresa	18

	<b>Actividade</b>	<b>Descrición</b>	<b>Duración</b>
1	Comunicación e información	Transmitir unha visión xeral da comunicación	3

#### **Criterios de avaliación**

**RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.**

CA1.2 - Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.

#### **Contidos**

**BC1 - Técnicas de comunicación institucional e promocional**

C1.2 - Organización formal da empresa: funcións.

#### **Obxectivos específicos**

Transmitir unha visión xeral da comunicación

#### **Resultados ou produtos**

Transmitir unha visión xeral da comunicación

#### **Recursos específicos**

Aula virtual  
libro de texto  
Elaboración propia

	Actividade	Descrición	Duración
2	A organización da empresa: os organigramas	Diferenciar os modelos organizativos	3
<b>Criterios de avaliación</b> <b>RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.</b> CA1.1 - Identificáronse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas. CA1.7 - Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado.			
<b>Contidos</b> <b>BC1 - Técnicas de comunicación institucional e promocional</b> C1.3 - Estilos de liderado empresarial. C1.6 - Comunicación e información. Habilidades comunicativas. C1.7 - Relacións humanas e laborais na empresa. C1.8 - Comunicación interna na empresa: formal e informal.			
<b>Obxectivos específicos</b> Diferenciar os modelos organizativos			
<b>Resultados ou produtos</b> Diferenciar os modelos organizativos			
<b>Recursos específicos</b> Aula virtual libro de texto elaboración propia			

	Actividade	Descrición	Duración
3	Elementos da comunicación	Elementos da comunicación	3
<b>Criterios de avaliación</b> <b>RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.</b> CA1.3 - Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.			
<b>Contidos</b> <b>BC1 - Técnicas de comunicación institucional e promocional</b> C1.1 - Organizacións empresariais.			

<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Elementos da comunicación</p>
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Elementos da comunicación</p>
<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual libro de texto elaboración propia</p>

	Actividade	Descrición	Duración
4	O proceso de comunicación	coñecer o proceso de comunicación	3

<p><b>Criterios de avaliación</b></p> <p><b>RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.</b></p> <p>CA1.5 - Defíníronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.</p>
---

<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC1 - Técnicas de comunicación institucional e promocional</b></p> <p>C1.4 - Fluxos da información interdepartamentais. Canles adecuadas.</p>
--

<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>coñecer o proceso de comunicación</p>
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>coñecer o proceso de comunicación</p>
<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Libro de texto Elaboración propia</p>

	Actividade	Descrición	Duración
5	Barreiras e erros da comunicación	Identificar as barreiras e os erros na comunicación	3

<p><b>Criterios de avaliación</b></p> <p><b>RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.</b></p>
---

CA1.4 - Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC1 - Técnicas de comunicación institucional e promocional</b></p> <p>C1.5 - Elementos e barreiras da comunicación.</p>
<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Identificar as barreiras e os erros na comunicación</p>
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Identificar as barreiras e os erros na comunicación</p>
<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Libro de texto Elaboración propia</p>

	Actividade	Descrición	Duración
6	A comunicación interna e externa na empresa	A comunicación interna e externa na empresa	3
<p><b>Criterios de avaliación</b></p> <p><b>RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.</b></p> <p>CA1.6 - Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais.</p> <p>CA1.8 - Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.</p>			
<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC1 - Técnicas de comunicación institucional e promocional</b></p> <p>C1.9 - Comunicación externa na empresa.</p> <p>C1.10 - Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.</p> <p>C1.11 - Elementos que conforman a imaxe corporativa.</p> <p>C1.12 - Calidade do servizo e atención de demandas.</p>			
<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>A comunicación interna e externa na empresa</p>			
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>A comunicación interna e externa na empresa</p>			

**Recursos específicos**

Aula virtual

Libro de texto

Elaboración propia

UD	Título da UD	Duración
2	A comunicación presencial e a comunicación telefónica	18

	Actividade	Descrición	Duración
1	Comunicación oral	Coñecer a importancia das diferenzas culturais Apreciar a importancia da comunicación oral	4

#### **Criterios de avaliación**

**RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.**

CA1.9 - Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.

CA1.10 - Identificáronse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.

#### **Contidos**

**BC2 - Comunicacións orais presenciais e non presenciais**

C2.1 - Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.

C2.2 - Principios para unha comunicación verbal eficaz.

#### **Obxectivos específicos**

Coñecer a importancia das diferenzas culturais  
Apreciar a importancia da comunicación oral

#### **Resultados ou produtos**

Coñecer a importancia das diferenzas culturais  
Apreciar a importancia da comunicación oral

#### **Recursos específicos**

Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

	Actividade	Descrición	Duración
2	Comunicación verbais	Clasificar as comunicación verbais no ámbito empresarial. Asertividade	4

#### **Criterios de avaliación**

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

CA2.3 - Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.

<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC2 - Comunicacóns orais presenciais e non presenciais</b></p> <p>C2.4 - Habilidades sociais e protocolo na comunicacón oral.</p>
<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Clasificar as comunicacón verbais no ámbito empresarial. Asertividade</p>
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Clasificar as comunicacón verbais no ámbito empresarial. Asertividade</p>
<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Elaboración propia libro de texto</p>

	Actividade	Descrición	Duración
3	Técnicas de escoita activa e participativa	Utilizar técnicas de escoita activa e participativa.	4

<p><b>Criterios de avaliación</b></p> <p><b>RA2 - Realiza comunicacóns orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicacón e adaptándoas á situación e ao interlocutor.</b></p> <p>CA2.1 - Identifícaronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicacón.</p>
<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC2 - Comunicacóns orais presenciais e non presenciais</b></p> <p>C2.3 - Técnicas e tipos de comunicacón oral individual e colectiva.</p>
<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Utilizar técnicas de escoita activa e participativa.</p>
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Utilizar técnicas de escoita activa e participativa.</p>
<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Elaboración propia libro de texto</p>

	Actividade	Descrición	Duración
4	A linguaxe corporal	Valorar a importancia da linguaxe do corpo	4
<p><b>Criterios de avaliación</b></p> <p><b>RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.</b></p> <p>CA2.4 - Identificáronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.</p>			
<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC2 - Comunicacións orais presenciais e non presenciais</b></p> <p>C2.8 - Imaxe persoal.</p>			
<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Valorar a importancia da linguaxe do corpo</p>			
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Valorar a importancia da linguaxe do corpo</p>			
<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Elaboración propia libro de texto</p>			

	Actividade	Descrición	Duración
5	A comunicación telefónica	A comunicación telefónica. Saber expresarse. Protocolo	2
<p><b>Criterios de avaliación</b></p> <p><b>RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.</b></p> <p>CA2.2 - Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.</p> <p>CA2.5 - Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa</p>			
<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC2 - Comunicacións orais presenciais e non presenciais</b></p> <p>C2.5 - Formas de comunicación oral: verbal e non verbal.</p> <p>C2.6 - Dificultades na transmisión da mensaxe. Posibles erros cometidos e accións correctoras.</p> <p>C2.7 - Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.</p> <p>C2.9 - Comunicación telefónica na empresa.</p> <p>C2.10 - Fases da atención telefónica.</p>			

C2.11 - Preparación e realización de chamadas. Expresións adecuadas.

C2.12 - Identificación dos interlocutores.

C2.13 - Tratamento de diversas categorías de chamadas.

C2.14 - Central telefónica: tipos.

C2.15 - Listaxe telefónica: uso.

C2.16 - Imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.

C2.17 - Comunicación efectiva en videochamadas.

#### **Obxectivos específicos**

A comunicación telefónica. Saber expresarse. Protocolo

#### **Resultados ou produtos**

A comunicación telefónica. Saber expresarse. Protocolo

#### **Recursos específicos**

Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

UD	Título da UD	Duración
3	A comunicación escrita	48

	Actividade	Descrición	Duración
1	A mensaxe escrita	Apreciar a importancia das mensaxes escritas e as súas características e a súa importancia	1

**Criterios de avaliación**

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

CA2.6 - Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.

**Contidos**

**BC3 - Elaboración de documentos profesionais escritos**

C3.1 - Tipos de comunicación escrita na empresa segundo a súa finalidade.

C3.2 - Estilos de redacción.

**Obxectivos específicos**

Apreciar a importancia das mensaxes escritas e as súas características e a súa importancia

**Resultados ou produtos**

Apreciar a importancia das mensaxes escritas e as súas características e a súa importancia

**Recursos específicos**

Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

	Actividade	Descrición	Duración
2	Clasificar e elaborar comunicacións	Clasificar e elaborar as comunicacións escritas no ámbito empresarial	45

**Criterios de avaliación**

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

CA2.7 - Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.

CA2.8 - Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.

**RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.**

CA3.8 - Adequouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.

CA3.11 - Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

**RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.**

CA4.2 - Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.

### Contidos

#### BC3 - Elaboración de documentos profesionais escritos

C3.5 - Técnicas de expresión escrita.

C3.6 - Estructuras e estilos de redacción na documentación profesional.

C3.7 - Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.

C3.8 - Documentos de uso na empresa e na Administración.

C3.9 - Comunicación escrita nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea etc.). Netiqueta.

C3.10 - Correo electrónico: estrutura e redacción dos correos.

C3.11 - Imaxe corporativa nos escritos.

C3.12 - Protección e tratamento dos datos de carácter persoal segundo a normativa.

### Obxectivos específicos

Clasificar e elaborar as comunicacións escritas no ámbito empresarial

### Resultados ou produtos

Clasificar e elaborar as comunicacións escritas no ámbito empresarial

### Recursos específicos

Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

	Actividade	Descrición	Duración
3	Abreviaturas	Manexar as abreviaturas de uso máis frecuentes	1

### Criterios de avaliación

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

CA2.9 - Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.

**RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.**

<p>CA3.3 - Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.</p> <p>CA3.4 - Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.</p> <p>CA3.5 - Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.</p> <p>CA3.6 - Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.</p>
<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC3 - Elaboración de documentos profesionais escritos</b></p> <p>C3.3 - Siglas e abreviaturas.</p>
<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Manexar as abreviaturas de uso máis frecuentes</p>
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Manexar as abreviaturas de uso máis frecuentes</p>
<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Elaboración propia libro de texto</p>

	Actividade	Descrición	Duración
4	Ortografía	Corrixir os erros ortográficos dun escrito	1
<p><b>Criterios de avaliación</b></p> <p><b>RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.</b></p> <p>CA2.10 - Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.</p>			
<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC3 - Elaboración de documentos profesionais escritos</b></p> <p>C3.4 - Ferramentas para a corrección de textos.</p>			
<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Corrixir os erros ortográficos dun escrito</p>			
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Corrixir os erros ortográficos dun escrito</p>			
<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Elaboración propia</p>			

libro de texto

UD	Título da UD	Duración
4	O arquivo e clasificación da documentación	48

	Actividade	Descrición	Duración
1	O arquivo na actividade empresarial	Apreciar a necesidade do arquivo na actividade empresarial	2

**Cráterios de avaliación**

**RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.**

CA3.1 - Identificáronse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.

**RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.**

CA4.5 - Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.

**Contidos**

**BC4 - Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información**

C4.1 - Recepción, envío e rexistro da correspondencia.

**Obxectivos específicos**

Apreciar a necesidade do arquivo na actividade empresarial

**Resultados ou produtos**

Apreciar a necesidade do arquivo na actividade empresarial

**Recursos específicos**

Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

	Actividade	Descrición	Duración
2	Funcións do arquivo	Coñecer as diferentes funcións dos elementos e equipos destinados ao arquivo	3

**Cráterios de avaliación**

**RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.**

CA3.2 - Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.

<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC4 - Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información</b></p> <p>C4.2 - Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.</p> <p>C4.4 - Arquivamento da información en soporte impreso e informático.</p>
<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Coñecer as diferentes funcións dos elementos e equipos destinados ao arquivo</p>
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Coñecer as diferentes funcións dos elementos e equipos destinados ao arquivo</p>
<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Elaboración propia libro de texto</p>

	Actividade	Descrición	Duración
3	Arquivo de documentación	Coñecer que documentos deben gardarse por imperativo legal e durante canto tempo	28

<p><b>Criterios de avaliación</b></p> <p><b>RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.</b></p> <p>CA3.7 - Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.</p>
<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC4 - Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información</b></p> <p>C4.5 - Clasificación e ordenación de documentos.</p> <p>C4.6 - Técnicas e sistemas de arquivamento.</p>
<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Coñecer que documentos deben gardarse por imperativo legal e durante canto tempo</p>
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Coñecer que documentos deben gardarse por imperativo legal e durante canto tempo</p>
<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Elaboración propia libro de texto</p>

	Actividade	Descrición	Duración
4	Modalidade para organizar e gardar documentación	Distinguir as diferentes modalidades de organizar e gardar a documentación	12
<b>Criterios de avaliación</b> <b>RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.</b> CA4.1 - Identificáronse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos. CA4.4 - Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar. CA4.6 - Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos. CA4.7 - Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación. CA4.9 - Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz. CA4.11 - Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica			
<b>Contidos</b> <b>BC4 - Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información</b> C4.7 - Centralización ou descentralización do arquivo.			
<b>Obxectivos específicos</b> Distinguir as diferentes modalidades de organizar e gardar a documentación			
<b>Resultados ou produtos</b> Distinguir as diferentes modalidades de organizar e gardar a documentación			
<b>Recursos específicos</b> Aula virtual Elaboración propia libro de texto			

	Actividade	Descrición	Duración
5	A LOPD	Coñecer a incidencia da LOPD na conservación e manexo dos datos de carácter persoal	3
<b>Criterios de avaliación</b> <b>RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.</b> CA3.9 - Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas. CA3.10 - Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar). <b>RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións</b>			

**escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.**

CA4.8 - Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).

CA4.10 - Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.

#### **Contidos**

##### **BC4 - Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información**

C4.3 - Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

C4.8 - Necesidades de conservación da documentación.

C4.9 - Uso e ferramentas ou aplicacións de sinatura electrónica e sinatura dixital.

#### **Obxectivos específicos**

Coñecer a incidencia da LOPD na conservación e manexo dos datos de carácter persoal

#### **Resultados ou produtos**

Coñecer a incidencia da LOPD na conservación e manexo dos datos de carácter persoal

#### **Recursos específicos**

Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

UD	Título da UD	Duración
5	Detección das necesidades do cliente e a súa satisfacción	18

	Actividade	Descrición	Duración
1	Investigación comercial	Coñecer os fundamentos da investigación comercial	2

**Criterios de avaliación**

**RA5 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.**

CA5.5 - Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.

**RA6 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.**

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

**Contidos**

**BC5 - Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou ás persoas usuarias**

C5.4 - Sistemas de información e bases de datos.

**Obxectivos específicos**

Coñecer os fundamentos da investigación comercial

**Resultados ou produtos**

Coñecer os fundamentos da investigación comercial

**Recursos específicos**

Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

	Actividade	Descrición	Duración
2	Cliente e consumidor	Distinguir entre cliente e consumidor	3

**Criterios de avaliación**

**RA5 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.**

CA5.4 - Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.

**RA6 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.**

CA6.9 - Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.

### Contidos

#### **BC5 - Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou ás persoas usuarias**

C5.1 - Clientela. Concepto e tipos. Motivación de compra.

C5.3 - Documentación implicada na atención á clientela.

### Obxectivos específicos

Distinguir entre cliente e consumidor

### Resultados ou produtos

Distinguir entre cliente e consumidor

### Recursos específicos

Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

	Actividade	Descrición	Duración
3	Atención ao cliente	Coñecer a importancia do departamento de atención ao cliente, así como as funcións que desempeña	3

### Criterios de avaliación

#### **RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.**

CA4.3 - Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.

#### **RA5 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.**

CA5.1 - Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.

CA5.7 - Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.

### Contidos

#### **BC5 - Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou ás persoas usuarias**

C5.2 - Atención á clientela na empresa ou organización. Departamento de atención á clientela.

C5.5 - Relacións públicas.

C5.6 - Canles de comunicación coa clientela.

<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Coñecer a importancia do departamento de atención ao cliente, así como as funcións que desempeña</p>
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Coñecer a importancia do departamento de atención ao cliente, así como as funcións que desempeña</p>
<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Elaboración propia libro de texto</p>

	Actividade	Descrición	Duración
4	Protocolo de atención ao cliente	Aprender as fases polas que pasa a atención aos clientes: protocolo na atención ao cliente	3

<p><b>Criterios de avaliación</b></p> <p><b>RA5 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.</b></p> <p>CA5.3 - Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.</p> <p>CA5.6 - Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha clienta en función da canle de comunicación utilizada.</p>
--

<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC5 - Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou ás persoas usuarias</b></p> <p>C5.7 - Procedementos de obtención e recollida de información.</p>
---

<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Aprender as fases polas que pasa a atención aos clientes: protocolo na atención ao cliente</p>
--

<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Aprender as fases polas que pasa a atención aos clientes: protocolo na atención ao cliente</p>
--

<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Elaboración propia libro de texto</p>
--

	Actividade	Descrición	Duración
5	Queixas e reclamacións	Coñecer os casos nos que se produce conflito: obxeccións, queixas e reclamacións	7

**Criterios de avaliación**

**RA5 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.**

CA5.2 - Identificáronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.

**Contidos**

**BC5 - Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou ás persoas usuarias**

C5.8 - Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou coas persoas usuarias.

**Obxectivos específicos**

Coñecer os casos nos que se produce conflito: obxeccións, queixas e reclamacións

**Resultados ou produtos**

Coñecer os casos nos que se produce conflito: obxeccións, queixas e reclamacións

**Recursos específicos**

Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

UD	Título da UD	Duración
6	Atención a queixas e reclamacións. Negociación	18

	Actividade	Descrición	Duración
1	Valoración da atención recibida	Procedementos de calidade. Aprender en que consisten os conceptos: calidade, calidade total e excelencia	3

**Criterios de avaliación**
**RA6 - Xestión de consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.**

CA6.2 - Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.

CA6.3 - Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.

**Contidos**
**BC6 - Xestión de consultas, queixas e reclamacións**

C6.1 - Consumidores ou consumidoras.

**Obxectivos específicos**

Procedementos de calidade. Aprender en que consisten os conceptos: calidade, calidade total e excelencia

**Resultados ou produtos**

Procedementos de calidade. Aprender en que consisten os conceptos: calidade, calidade total e excelencia

**Recursos específicos**

 Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

	Actividade	Descrición	Duración
2	Consumidor y protección	Definición de consumidor. Derechos y obligaciones de los consumidores.	3

**Criterios de avaliación**
**RA6 - Xestión de consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.**

CA6.7 - Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.

**Contidos**
**BC6 - Xestión de consultas, queixas e reclamacións**

C6.2 - Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.

<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Definición de consumidor. Derechos y obligaciones de los consumidores.</p>
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Definición de consumidor. Derechos y obligaciones de los consumidores.</p>
<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Elaboración propia libro de texto</p>

	Actividade	Descrición	Duración
3	Normativa de consumo	Institucións e normativa	1

<p><b>Criterios de avaliación</b></p> <p><b>RA6 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.</b></p> <p>CA6.8 - Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.</p> <p>CA6.10 - Aplicouse a normativa en materia de consumo.</p>
---

<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC6 - Xestión de consultas, queixas e reclamacións</b></p> <p>C6.3 - Papel e dereitos e deberes dos/das consumidores/as ou das persoas usuarias.</p> <p>C6.7 - Normativa en materia de consumo.</p>
--

<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Institucións e normativa</p>
--

<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Institucións e normativa</p>
--

<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Elaboración propia libro de texto</p>
--

	Actividade	Descrición	Duración
4	Reclamacións	Folla de reclamacións. Procedemento para presentar unha reclamación.	3

<p><b>Criterios de avaliación</b></p> <p><b>RA6 - Xestión de consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.</b></p> <p>CA6.5 - Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.</p>
<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC6 - Xestión de consultas, queixas e reclamacións</b></p> <p>C6.5 - Reclamacións e denuncias.</p>
<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Folla de reclamacións. Procedemento para presentar unha reclamación.</p>
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Folla de reclamacións. Procedemento para presentar unha reclamación.</p>
<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Elaboración propia libro de texto</p>

	Actividade	Descrición	Duración
5	Resolución de reclamacións ante a Administración	Tramitación e actuación ante unha denuncia	3
<p><b>Criterios de avaliación</b></p> <p><b>RA6 - Xestión de consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.</b></p> <p>CA6.4 - Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.</p>			
<p><b>Contidos</b></p> <p><b>BC6 - Xestión de consultas, queixas e reclamacións</b></p> <p>C6.4 - Institucións e organismos de protección e defensa dos/das consumidores/as.</p>			
<p><b>Obxectivos específicos</b></p> <p>Tramitación e actuación ante unha denuncia</p>			
<p><b>Resultados ou produtos</b></p> <p>Tramitación e actuación ante unha denuncia</p>			
<p><b>Recursos específicos</b></p> <p>Aula virtual Elaboración propia libro de texto</p>			

--

	Actividade	Descrición	Duración
6	Negociación	Negociación	5
<b>Criterios de avaliación</b> <b>RA6 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.</b> CA6.6 - Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.			
<b>Contidos</b> <b>BC6 - Xestión de consultas, queixas e reclamacións</b> C6.6 - Mediación e arbitraje: concepto, características e situacións.			
<b>Obxectivos específicos</b> Negociación			
<b>Resultados ou produtos</b> Negociación			
<b>Recursos específicos</b> Aula virtual Elaboración propia libro de texto			

UD	Título da UD	Duración
7	Potenciación da imaxe empresarial A calidade da empresa	17

	Actividade	Descrición	Duración
1	O mercado	Mercado, función comercial, funcións do departamento comercial	3

**Criterios de avaliación**
**RA7 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.**

CA7.1 - Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.

**Contidos**
**BC8 - Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela**
[C8.1 - Calidade do servizo como elemento da competitividade da empresa.](#)
**Obxectivos específicos**

Mercado, función comercial, funcións do departamento comercial

**Resultados ou produtos**

Mercado, función comercial, funcións do departamento comercial

**Recursos específicos**

 Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

	Actividade	Descrición	Duración
2	Marketing	Concepto. Niveles de desenvolvemento. Implantación plan de marketing.	3

**Criterios de avaliación**
**RA7 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.**

CA7.2 - Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.

CA7.3 - Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.

**Contidos**
**BC7 - Organización do servizo posvenda**

C7.4 - Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos.

C7.5 - Tipos de servizo posvenda.

**BC8 - Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela**

C8.2 - Tratamento das anomalías producidas na prestación do servizo.

**Obxectivos específicos**

Concepto. Niveles de desenvolvemento. Implantación plan de marketing.

**Resultados ou produtos**

Concepto. Niveles de desenvolvemento. Implantación plan de marketing.

**Recursos específicos**

Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

	Actividade	Descrición	Duración
3	Produto, precio	Definición, dimensións e estratexias de produto. Importancia do precio, outros factores, fixación de prezos	1

**Criterios de avaliación**

**RA7 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.**

CA7.4 - Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.

**Contidos**

**BC7 - Organización do servizo posvenda**

C7.1 - Valor dun produto ou servizo para a clientela.

**Obxectivos específicos**

Definición, dimensións e estratexias de produto. Importancia do precio, outros factores, fixación de prezos

**Resultados ou produtos**

Definición, dimensións e estratexias de produto. Importancia do precio, outros factores, fixación de prezos

**Recursos específicos**

Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

	Actividade	Descrición	Duración
4	Distribución	Canal de distribución, estratexias, novas formas de distribución	1
<b>Criterios de avaliación</b> <b>RA7 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.</b> CA7.6 - Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.			
<b>Contidos</b> <b>BC7 - Organización do servizo posvenda</b> C7.6 - Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda.			
<b>Obxectivos específicos</b> Canal de distribución, estratexias, novas formas de distribución			
<b>Resultados ou produtos</b> Canal de distribución, estratexias, novas formas de distribución			
<b>Recursos específicos</b> Aula virtual Elaboración propia libro de texto			

	Actividade	Descrición	Duración
5	Calidade e servizo postvenda	Calidade e servizo postvenda	1
<b>Criterios de avaliación</b> <b>RA7 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.</b> CA7.5 - Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda. CA7.10 - Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.			
<b>Contidos</b> <b>BC7 - Organización do servizo posvenda</b> C7.2 - Actividades posteriores á venda. C7.3 - Aplicación de técnicas de avaliación e control do servizo. <b>BC8 - Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela</b> <a href="#">C8.3 - Procedementos de control do servizo.</a> <a href="#">C8.4 - Avaliación e control do servizo.</a>			

C8.5 - Control do servizo posvenda.

**Obxectivos específicos**

Calidade e servizo postvenda

**Resultados ou produtos**

Calidade e servizo postvenda

**Recursos específicos**

Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

	Actividade	Descrición	Duración
6	A imaxe da empresa, RSC	Importancia da imaxe da empresa, RSC	8

**Criterios de avaliación**

**RA7 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.**

CA7.7 - Descríronse as fases do procedemento de relación coa clientela.

CA7.8 - Descríronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.

CA7.9 - Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.

**Contidos**

**BC7 - Organización do servizo posvenda**

C7.7 - Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda.

C7.8 - Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.

**BC8 - Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela**

C8.6 - Fidelización da clientela.

**Obxectivos específicos**

Importancia da imaxe da empresa, RSC

**Resultados ou produtos**

Importancia da imaxe da empresa, RSC

**Recursos específicos**

Aula virtual  
Elaboración propia  
libro de texto

### 5.1. Procedemento de 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 a 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 ao alumno a integrarse e á promoción do traballo en equipo.

Así mesmo, as actividades que se desenvolvan serán de dificultade progresiva, que permitan profundizar e especializarse na materia.

Nos primeiros días de clase deberase pasar un cuestionario para determinar o nivel de coñecementos previos en relación ao módulo, que podera ter o alumnado. Hai que ter en conta que pode haber alumnos e alumnas con formación previa moi distinta (ESO, programas de diversificación curricular, proba de acceso, alumnado que xa cursou outro ciclo anteriormente finalizado ou non, alumnado que procede do mundo laboral) e con idades moi distintas. Tamén é moi importante nesta avaliación inicial detectar posibles casos de alumnado que presente necesidades educativas especiais, e si fora o caso plantexar a necesidade de intervención do Departamento de orientación do centro. Neste proceso é importante a información que poda aportar o titor.

Esta avaliación inicial serve para detectar o nivel do alumno antes de comezar o curso e os problemas de aprendizaxe concretos que poden presentar os mesmos. Como instrumento de avaliación utilizarase:

- Informes do Departamento de Orientación
- Observación do alumnado nos primeiros días de clase
- No caso de alumnado repetidor, as experiencias do curso pasado

Será despois da avaliación inicial cando se decida si é preciso aplicar flexibilización modular a algún alumn@, indicándollo ao titor na reunión periódica do departamento.

### 6.1. Criterios de cualificación e recuperación

#### Pesos dos instrumentos de avaliación por UD:

Unidade didáctica	UD 1	UD 2	UD 3	UD 4	UD 5	UD 6	UD 7
<b>Peso UD/ Tipo Ins.</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>Outro</b>	40	40	0	0	0	40	0
<b>Proba escrita</b>	60	60	60	60	60	60	60
<b>Táboa de observación</b>	0	0	40	40	40	0	40

Unidade didáctica	Total
<b>Peso UD/ Tipo Ins.</b>	<b>100</b>
<b>Outro</b>	<b>12</b>
<b>Proba escrita</b>	<b>60</b>
<b>Táboa de observación</b>	<b>28</b>

### Procedemento e criterios de cualificación:

Para superar positivamente o módulo profesional aplicaranse os seguintes criterios de avaliación:

1º Probas obxectivas de coñecementos sobre cada unha das unidades didácticas con contido teórico, práctico ou contido teórico- práctico. Estas probas puntuaranse de 0 a 10 puntos. En cada periodo de avaliación parcial (decembro e febreir) este tipo de probas terá un peso do 60% da cualificación.

Poden consistir en exames escritos con preguntas curtas a desenvolver e/ou cuestionarios tipo test ou supostos prácticos. Conterán instrucións de realización con indicación de tempos máximos para realizarlas e a cualificación máxima. As cualificacións de probas de coñecementos superiores a 4 puntos poderán facer media co resto de procedementos de avaliación para o cálculo da nota de cada avaliación.

2º Traballo esixidos polo profesorado: Estas probas puntuaranse de 0 a 10 puntos. En cada periodo de avaliación parcial (decembro e febreiro) este tipo de probas terá un peso do 40% da cualificación.

Poden consistir en traballos de investigación, traballos de deseño, memorias, fichas, plans, obxectos e defensas orais tanto en grupo como individuais. Conterán indicacións precisas sobre como presentalas, os formatos de presentación, o xeito de presentalas, prazos de presentación e penalizacións por presentar fora de prazo.

Cualificaranse con táboas de indicadores (rúbricas) ou escala de valores con tres niveis de logro: perfecto (100%), aceptable (50%) e insuficiente (0% a 40%)

NOTA FINAL:

1- Para superar o módulo, o alumno deberá ter una nota de 5 ou superior en cada unha das avaliacións.

2- As probas obxectivas non superadas poderán ser recuperadas na proba obxectiva final. Nesta proba só é necesario recuperar as partes non superadas durante o curso.

3- A nota final será a media das notas trimestrais.

### Procedemento e criterios de recuperación

Proba obxectiva final:

O remate do curso, despois da avaliación final, realizarase unha proba obxectiva final na que cada alumno recuperará as unidades didácticas que non teña superadas. A puntuación da proba será de 0 a 10 puntos, sendo necesario obter una nota mínima de 5 para superala.

Para a recuperación das partes non superadas, o docente establecerá medidas individualizadas e marcará un prazo extraordinario para que os alumnos poidan entregar as actividades antes da avaliación. Utilizarase actividades como lectura de textos que lle axuden o alumno a entender mellor os conceptos básicos, cuestionarios con preguntas así como exercicios sobre aqueles aspectos nos que presentan dificultades.

## 6.2. Procedemento de seguimento, recuperación e avaliación das materias pendentes

Trimestralmente, realizarase unha proba obxectiva final na que cada alumno recuperará as unidades didácticas que non teña superadas. A puntuación da proba será de 0 a 10 puntos, sendo necesario obter una nota mínima de 5 para superala.

Para a recuperación das partes non superadas, o docente establecerá medidas individualizadas e marcará un prazo extraordinario para que os alumnos poidan entregar as actividades antes da avaliación. Utilizarase actividades como lectura de textos que lle axuden o alumno a entender mellor os conceptos básicos, cuestionarios con preguntas así como exercicios sobre aqueles aspectos nos que presentan dificultades.

### **6.3. Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito á avaliación continua**

1. O alumnado perde a avaliación continua cando ten un 10% de faltas de asistencia sen xustificar
2. Elaborarase unha proba combinada que permita cualificar os CAs do módulo: conterá instrucións de realización con indicación de tempos máximos para realizalas e a cualificación máxima por preguntas ou apartados. Consistirá nunha proba de coñecementos por escrito con dúas partes: un cuestionario tipo test e casos prácticos.
3. O alumnado non terá que examinarse das partes superadas antes da perda da avaliación continua. Ou sexa, estarán exentos de cotestar aquelas partes da proba que conteña casos prácticos relacionados coas partes superadas. Esa exención lle será comunicada individualmente ás persoas alumnas.
4. O cuestionario conterá o número suficiente de preguntas para avaliar os CAs do módulo. Deberán estar ben contestadas o 50% das preguntas do cuestionario para ter unha avaliación positiva nesta parte. As preguntas do cuestionario mal contestadas non penalizan
5. A parte de casos prácticos consistirá nun número suficiente deles que permita avaliar os CAs do módulo que serán corrixidos con táboas indicadores con catro niveis de logro: perfecto 100% da cualificación do indicador que se trae, case completo 75%, aceptable 50% e insuficiente (0% ao 40% )
6. O cuestionario tipo test ponderará un 40% e os casos prácticos un 60% da cualificación final da proba. Cada parte será avaliada sobre 10 puntos e non se dará a proba por superada se en cada parte como mínimo non se obtén 4 puntos sobre 10.

### **7.1. Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados.**

Atención personalizada na aula

Establecemento de tarefas extraordinarias co seguimento particular pola docente

Medidas de adaptación curricular, cando sexan necesarias e segundo establecido normativamente. As medidas de adaptación curricular consistiran básicamente na atención personalizada na aula e no establecemento de tarefas complementarias co seguimento

### **8.1. Programación da educación en valores.**

A educación en valores dáse o longo do curso en distintos temas como pode ser a responsabilidade e solidariedade das persoas, o respecto dos iguais e dos superiores,... que se poñen de manifesto nas obrigas da empresa que se extrapola aos individuos , exemplos claros son os temas da comunicacións orais ou telefónicas, comunicacións escritas, a análise da política de promoción da empresa, a Responsabilidade Social Corporativa... ademais celebraranse as conmemoracións indicadas no calendario escolar integrándoas co módulo dentro do posible, por exemplo, o Día Mundial dos Dereitos do Consumidor, Día Internacional da Muller Traballadora, Día Internacional contra a Violencia de Xénero e a Semana da Prensa entre outros.

### **9.1. Actividades complementarias e extraescolares.**

Conxuntamente cos Departamentos de Orientación , Departamento de administrativo, Departamento de Formación e orientación laboral e o Departamento de Economía realizaranse diferentes actividades a desenvolver ao largo do curso:

1ª Visitas a empresas da zona para coñecer o entorno socio económico da zona.

2ª Visitas as distintos Organismos Públicos para coñecer como funciona e como se organiza unha administración pública como pode ser : O Concello, Facenda, Seguridade Social, Parlamento de Galicia etc.

3ª Charlas/Coloquios con empareariado da comarca.

A data de realización destas visitas estará en función das actividades doutros grupos debido á disminución do orzamento do centro e, polo tanto, a necesaria simultaneidade de varias actividades que abarate o custo das mesmas.

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

Mensualmente farase un seguimento da programación, facendo os cambios necesarios para que os contidos mínimos poidan ser impartidos ó longo do curso.

A avaliación da práctica docente realizarase unha reflexión sobre as competencias de programación, actividades da aula, avaliación e formación tendo en conta os seguintes indicadores de cada competencia:

a. Programación:

I Planificación do traballo docente

II Programación de unidades didácticas

III Programación de actividades e tarefas

IV Tratamento da atención á diversidade e da transversalidade

b ACTIVIDADE DE AULA

I Metodoloxía desenvolvida

II Motivación para a aprendizaxe

III Potenciación da autonomía no proceso de ensino aprendizaxe

IV Coordinación co resto do equipo docente.

V O clima na aula e resolución de conflitos

VI Traballo en equipo

VII Actividades desenvolvidas variadas facendo un papel docente-guía

VIII Utilización dos recursos do contexto para reforzar o proceeo EA

IX Atención á diversidade

X Inclusión da transversalidade nas actividades

c Avaliación

I Instrumentos utilizados para facer a avaliación inicial o seu rexistro

II Instrumentos utilizados para a avaliación continua e o seu rexistro

III Procedemento utilizado para a avaliación final

IV Coavaliación e autoavaliación, se proceden

V Desenvolvemento das actividades de recuperación

VI Información proporcionada sobre a avaliación e cualificación

d Formación

I Formación desenvolvida formal

II Formación desenvolvida non formal

Na memoria do fin de curso recolleranse propostas de modificación para o curso seguinte, en función da autoavaliación anterior realizada.

## 11.1. Outros apartados.

### 1. ESCENARIO DISTANCIA

Ademáis do traballo realizado na aula, complementariamente, este módulo conta cunha aula virtual na plataforma Moodle do IES Terra de Soneira, na que se colgarán contidos teóricos complementarios e outros recursos.

O alumnado unha vez teña un usuario na plataforma, poderá entrar no módulo xa que estarán matriculados no mesmo polo profesorado.

Se as circunstancias sanitarias obligasen a un sistema completamente a DISTANCIA, seguiranse as directrices de SEMIPRESENCIALIDADE do apartado anterior, engadindo as seguintes:

1. A metade do horario de módulo, por exceso programase polo sistema de videoconferencia

2. O resto do horario se organizarase con tarefas e actividades propostas ao alumnado distintas das configuradas na programación para explicación teórica da persoa docente. Na aula virtual conta con foro de dúbidas en cada UD