

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
27015311	A Pinguela	Monforte de Lemos	2022/2023

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CSADG01	Administración e finanzas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0651	Comunicación e atención á clientela	2022/2023	6	160	192
MP0651_12	Comunicación e arquivo	2022/2023	6	105	126
MP0651_22	Atención á clientela	2022/2023	6	55	66

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	BEGOÑA MORIGOSA RODRÍGUEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento

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

1. Este profesional exercerá a súa actividade en todo tipo de empresa, (neste caso estaría orientado especialmente ás PYMES que son ás que predominan na bisbarra de Lemos); en calquera sector de actividade e nomeadamente no de servizos, así como nas administracións públicas, ofrecendo apoio administrativo nas tarefas de administración e xestión das referidas empresas e institucións, e prestándolle atención á clientela e á cidadanía, actuando segundo ás normas de prevención de riscos laborais e protección ambiental.

2. Ás ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Administrativo/a de oficina, comercial, financeiro, contable, de loxística, de banca e seguros, de recursos humanos, de Administración Pública, de asesorías xurídicas, contables, laborais e fiscais, ou xestorías.
- Técnico/a en xestión de cobramentos.
- Responsable de atención á clientela.

3. - Competencias profesionais, persoais e sociais, que corresponden ao módulo "Comunicación e atención ao cliente":

Tramitar documentos ou comunicacións internas ou externas nos circuitos de información da empresa.

Organizar e supervisar a xestión administrativa de persoal, axustándose á normativa laboral vixente e aos protocolos establecidos.

Realizar a xestión administrativa dos procesos comerciais, levando a cabo as tarefas de documentación e as actividades realizadas na comunicación con provedores/clientes.

Atender os clientes/usuarios no ámbito administrativo e comercial asegurando os niveis de calidade establecidos e axustándose a criterios éticos e de imaxe da empresa/institución.

Adaptarse ás novas situacións laborais, mantendo actualizados os coñecementos técnicos e tecnolóxicos relativos ao seu ámbito profesional, xestionando a súa formación e os recursos existentes na aprendizaxe ao longo da vida e utilizando as tecnoloxías da información e a comunicación.

Xerar ámbitos seguros no desenvolvemento do seu traballo e o do seu equipo, supervisando e aplicando os procedementos de prevención de riscos laborais e ambientais, de acordo co establecido pola normativa vixente e os obxectivos da empresa.

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

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	A Empresa, comunicacións, organización e información.	Identificar ás organizacións empresariais e coñecer os canles de comunicación internos e externos.	38	7
2	Comunicacións orais presenciais e non presenciais	Coñecer ás técnicas de comunicación oral presencial e telefónica, coñecer os protocolos de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.	20	15
3	Confección de documentos escritos de carácter profesional.	Saber redactar ou documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitada, en función da súa finalidade e da situación de partida.	34	14
4	Recepción, rexistro e distribución nas comunicacións escritas.	Utilizar vos soportes de arquivo e rexistro adaptados ás características da información que haxa que almacenar	34	14
5	Técnicas de comunicación e atención a clientela.	Aplicar ás técnicas de comunicación e habilidades que faciliten a comunicación cos clientes ou consumidores.	26	19
6	Atención a clientela, consultas, queixas e reclamacións.	Saber atender ás reclamacións e dereitos do consumidor ou usuario.	22	17
7	Servizo postvenda e fidelización da clientela	Aplicar os métodos máis utilizados habitualmente non control de calidade do servizo postvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.	18	14

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A Empresa, comunicacións, organización e información.	38

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
CA1.2 Relaciónanse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
CA1.3 Identifícase a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
CA1.4 Relaciónanse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
CA1.5 Defínense as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.
CA1.6 Diferenciáanse os procesos de comunicación da organización formais e informais.
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.
CA1.8 Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.
CA1.9 Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.
CA1.10 Identifícanse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.

4.1.e) Contidos

Contidos
Organizacións empresariais.
Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
Comunicación externa na empresa
Calidade do servizo e atención de demandas.
Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.
Funcións na organización: dirección, planificación, organización e control. Departamentos.
Tipoloxía das organizacións: organigramas.
Dirección na empresa.
Procesos e sistemas de información nas organizacións.

Contidos

Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.

Elementos e barreiras da comunicación.

Comunicación e información, e comportamento

Relacións humanas e laborais na empresa.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Comunicacións orais presenciais e non presenciais	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícanse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.4 Identifícanse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
CA2.5 Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa
CA2.6 Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
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.
CA2.9 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
CA2.10 Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
CA2.11 Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.

4.2.e) Contidos

Contidos
Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.
Realización de entrevistas.
Realización de presentacións.
Comunicación telefónica.
Compoñentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.
Cortesía nas comunicacións telefónicas.
Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.
Preparación e realización de chamadas.
Identificación dos interlocutores.

Contidos

Tratamento de diversas categorías de chamadas.

Central telefónica.

Principios básicos nas comunicacións orais.

OLista telefónica: uso.

Videoconferencia.

Técnicas de comunicación oral.

Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.

Formas de comunicación oral.

Barreiras da comunicación verbal e non verbal.

Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.

Utilización de técnicas de imaxe persoal.

Comunicacións na recepción de visitas.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Confección de documentos escritos de carácter profesional.	34

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícanse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.
CA3.2 Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
CA3.3 Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.
CA3.4 Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.
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.
CA3.6 Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.
CA3.7 Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.
CA3.8 Adecuouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.
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).
CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.

4.3.e) Contidos

Contidos
Comunicación escrita na empresa.
0Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.
Estilos de redacción.
Siglas e abreviaturas.
Ferramentas para a corrección de textos.
Estructuras e estilos de redacción na documentación profesional.
Documentos de uso na empresa e na Administración.
Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.
Comunicación nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea, etc.). Netiqueta.

Contidos

Técnicas de comunicación escrita.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Recepción, rexistro e distribución nas comunicacións escritas.	34

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Identifícanse 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.
CA4.2 Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
CA4.3 Selecionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.
CA4.4 Identifícanse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
CA4.5 Identifícanse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.
CA4.6 Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.
CA4.7 Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
CA4.8 Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.
CA4.9 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 Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.
CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.
CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

4.4.e) Contidos

Contidos
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
Proceso de arquivo.
Custodia e protección do arquivo.
Bases de datos para o tratamento da información.
Correo electrónico
Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

Contidos

Clasificación e ordenación de documentos.

Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.

Arquivo de documentos.

Sistemas de arquivo.

Clasificación da información.

Centralización ou descentralización do arquivo.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Técnicas de comunicación e atención a clientela.	26

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.
CA1.2 Identifícanse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.
CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
CA1.5 Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
CA1.6 Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha cliente en función da canle de comunicación utilizada.
CA1.7 Analizáronse e soluciónáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.

4.5.e) Contidos

Contidos
Cientela.
0Estratexia de relación.
Atención á clientela na empresa ou organización.
Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.
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 persoas usuarias.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Atención a clientela, consultas, queixas e reclamacións.	22

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Descríbóronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
CA2.2 Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.
CA2.3 Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
CA2.4 Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
CA2.5 Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
CA2.6 Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.
CA2.7 Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
CA2.8 Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
CA2.9 Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.
CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.

4.6.e) Contidos

Contidos
Consumidores ou consumidoras.
Protección de consumidores ou consumidora, ou persoas usuarias.
Papel dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
Dereitos e deberes dos consumidores ou consumidoras, ou persoas usuarias.
Defensa dos consumidores ou consumidoras.
Institucións e organismos de protección dos consumidores ou consumidoras.
Reclamacións e denuncias.
Mediación e arbitraje: concepto e características.
Situacións en que se orixina unha mediación ou arbitraje.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Servizo posvenda e fidelización da clientela	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA3.2 Identifícaronse os elementos que interveñen na atención posvenda.
CA3.3 Identifícaronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
CA3.4 Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.
CA3.5 Distinguíronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.
CA3.7 Descríbíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
CA3.8 Descríbíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
CA3.9 Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.
CA3.10 Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

4.7.e) Contidos

Contidos
Valor dun produto ou servizo para a clientela.
Actividades posteriores á venda.
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.

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

Son os que constan en cada unidade didáctica

Unidade formativa 1: comunicación e arquivo

- CA1.1. Identifícanse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
- CA1.2. Relacionáronse ás funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
- CA1.6. Diferenciáronse vos procesos de comunicación da organización formais e informais.
- CA1.7. Valorouse a influencia da comunicación informal e ás cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado.
- CA1.8 - Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de cliente, interno e externo, que poida intervir nesta.
- CA1.9 - Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.

- CA2.1 - Identifícanse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
- CA2.2. Aplicáronse ás técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
- CA2.3 - Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
- CA2.4. Identifícanse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.
- CA2.5 - Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa

- CA3.2. Diferenciáronse vos soportes máis apropiados en función dúas criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
- CA3.4. Diferenciáronse ás estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.
- CA3.5. Redactouse ou documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
- CA3.9. Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para ás empresas e institucións públicas e privadas.

- CA4.1. Identifícanse vos medios, os procedementos e os criterios máis axeitados na recepción, non rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dous medios telemáticos.
- CA4.3. Seleccionouse ou medio de transmisión máis axeitado en función dous criterios de urxencia, custo e seguridade.
- CA4.7. Determinouse ou sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
- CA4.9. Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e non arquivo da documentación, ás técnicas dous tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).

Unidade formativa 2: atención á clientela

- CA1.1. Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía co cliente ou usuario en situacións de atención ou asesoramento.
- CA1.3. Adoptouse a postura máis axeitada segundo ou comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
- CA1.4. Analizáronse ás motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte do cliente ou usuario.
- CA1.6. Aplicouse a forma e a actitude axeitadas na atención e non asesoramento a un cliente en función da canle de comunicación utilizada.
- CA1.7 - Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.

- CA2.1. Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
- CA2.4. Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación CoA fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
- CA2.7. Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
- CA2.8. Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
- CA2.10. Aplicouse a normativa en materia de consumo.

- CA3.2. Identificáronse os elementos que interveñen na atención postvenda.
- CA3.3. Identificáronse ás situacións comerciais que precisan seguimento e servizo postvenda.
- CA3.4. Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente non control de calidade do servizo postvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.
- CA3.7. Descríbense as fases do procedemento de relación CoA clientela.
- CA3.10. Aplicouse o tratamento axeitado na xestión das anomalías producidas.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

A avaliación do aprendizaxe do alumnado realizarase tomando como referencia os obxectivos, expresados en resultados de aprendizaxe, e os criterios de avaliación establecidos para o módulo, así como os obxectivos xerais do ciclo formativo.

A avaliación realizarase ó longo de todo o proceso formativo do alumnado, polo que ten un carácter continuo, e tende a comprobar o nivel de consecución dos contidos mediante a definición dos criterios de cualificación descritos neste apartado.

Os criterios de avaliación empregados para a determinación do nivel de contidos acadados consistirán en probas escritas e orais que se realizarán ó longo do curso académico. As probas escritas abranguerán exames, cuestionarios, traballos de investigación, tarefas..., e as orais, presentacións dos temas indicados polo profesor.

1. As mencionadas probas clasifícanse, a efectos da presente programación, en:

- 1.1. Actividades varias: as contidas nos manuais de apoio, así coma as propostas para profundizar no coñecemento da materia.
- 1.2. Exposicións na aula: presentacións de temas concretos co emprego de medios audiovisuais (Prezi, Power Point,...), acompañadas dun traballo escrito en soporte físico ou informático e ante un auditorio constituído polo grupo de referencia do módulo.
- 1.3. Exames escritos que se realizará como mínimo un por avaliación e que constarán de dúas partes, A e B. Parte A: preguntas tipo test de resposta única, restando as preguntas mal respostadas. Parte B: preguntas cortas de teoría, exercicios de relacionar e/ou completar, exercicios de calcular e resolver. As instrucións faranse constar no exame.

2. Os criterios de avaliación serán cualificados segundo as seguintes regras:

2.1. Exposicións na aula e, se procede a súa aplicación, actividades varias. Cualificaranse de 0 a 10 puntos que se distribuirán entre:

2.1.1. Traballo escrito (40% da nota da actividade):

a. A estrutura constará de portada, táboa de contido, introdución, desenvolvemento do tema, conclusións, bibliografía e anexos.

Entregaráselle ao alumnado, por parte da profesora, unha relación de regras para a elaboración e entrega dos traballos destas características e nelas faranse constar as que son especificamente eliminatorias, e cales restarán puntuación ao traballo.

b. As características informáticas (fonte, entreliñado, marxes, extensión) serán especificadas na relación das regras mencionadas no punto a.

c. A redacción debe ser clara, cun vocabulario axeitado e adaptado ó alumno/a. En ningún caso o traballo consistirá en copiar e pegar fragmentos tirados doutros textos

orixinais. A realización desta práctica fará que a totalidade do traballo escrito sexa cualificado con cero puntos. Só se permitirán as citas textuais, nas que haberá

que indicar o autor e a obra ou documento de onde foron sacadas.

2.1.2. Presentación oral (40% da nota da actividade): valorarase a linguaxe verbal e corporal, así coma as axudas audiovisuais empregadas durante a mesma.

2.1.3. Preguntas (20% da nota da actividade): o/a alumno/a deberá responder as preguntas formuladas polos asistentes á exposición, incluída a profesora.

2.2. Exames: valorarase cunha puntuación comprendida entre 0 e 10 puntos. Cando se comprobe, nunha proba escrita, que o/a alumno/a non actuou limpamente porque copiou ou realizou condutas

similares, a cualificación da mesma vai ser a nota mínima, isto é, 0 puntos.

.- Realizaranse unha ou varias probas escritas sobre os contidos teóricos e prácticos da materia. Cada proba realizada ao longo do curso será valorada entre 0 e 10 puntos, debendo obterse unha nota mínima de 5 puntos para considerala superada. A valoración das probas escritas suporá o 70% da cualificación da avaliación parcial.

.- Cuestionarios de exercicios, traballos, simulacións: a realización de cuestionarios, exercicios e outras actividades propostas pola docente valoraránse entre 0 e 10 puntos. A valoración dos cuestionarios, exercicios e actividades suporá o 30% da cualificación da avaliación parcial.

Para aqueles alumnos que falten a clase nas datas dos exames, non se lles fará examen nunha nova data, senón que irán a os exames de recuperación, agás que a falta a clase na data do exame sexa por causa de forza maior a criterio do docente

As recuperacións da Avaliación faranse da avaliación completa, aínda que algunha parte estivese aprobada.

Na parte Teórica, ás probas consistirán en cuestións fundamentalmente a base de preguntas de conceptos. Xeralmente serán de tipo test ou de respostas breves. Ás respostas erradas puntuaranse negativamente nunha proporción inferior que ás acertadas, ás non contestadas non puntuarán.

As Probas Prácticas consistirán en exercicios similares os feitos e correxidos na clase.

Se e o caso, e se fan exposicións orais, individuais ou en grupo, valorátese o contido, a claridade das exposicións, a presentación, así como a coordinación dos alumnos/ás do grupo.

Nota: A partir dunha fracción de 0,5 redondearase por exceso.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

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

Realización de traballos e exercicios sobre aqueles aspectos en que se detectasen maiores deficiencias.

Aclaración de dúbidas por parte do profesor, xa sexa na hora de titoría de alumnos, ou calqueira outra que sexa posible para ás dúas partes.

Realización dunha proba escrita sobre aqueles contidos nos que se observase que o nivel de coñecementos do alumno/a é insuficiente.

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

Aqueles alumnos que perdan o dereito a avaliación continua, terán dereito a unha proba extraordinaria na que os contidos serán, os contidos mínimos esixidos os alumnos que asisten ás clases.

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

A autoavaliación do profesorado debe ser unha práctica constante e continua, adoita ser un proceso interno, de reflexión intrínseca e de necesidade esencial no traballo do profesorado.

A presente programación avialarase mediante o procedemento establecido polo control do sistema de calidade establecido no centro. Dito control realízase principalmente por medio do cumprimento dos seguintes documentos:

- Enquisa para a avaliación do profesor, que é unha autoavaliación dos alumnos da materia sobre as actividades docentes realizadas polo profesor.
 - Actividades de aula desenvolvidas, que recolle a información sistemática sobre as actividades docentes realizadas polo profesor e emitida polo mesmo, para realizar un autocontrol de ditas actividades.
 - Recollida de datos para a xunta de avaliación, que recolle as conformidades/non conformidades e as actuacións derivadas das non conformidades referentes ó alumnado (suspensos) e cumprimento da programación.
 - Memoria fin de curso, na que, entre outros temas, trátase da porcentaxe da programación impartida, a realización de modificacións na mesma e as propostas de mellora para o seguinte curso académico.
- Ademais, en reunións de departamento, o longo do curso, realizarase o seguimento e control da programación, tomando as medidas oportunas se é o caso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A Avaliación Inicial farase na primeira quincena de Outubro, adaptandoa ás características particulares do grupo.

Nos primeiros días ou alumnado fará unha presentación oral do seu perfil académico, expresando o que crea convinte. Cada alumno cubrirá unha Ficha Persoal cos datos persoais e académicos, que se poderán comprobar cos expostos no expediente de matrícula.

Segundo os datos solicitados decidirase se e preciso facer algunha proba sobre coñecementos previos.

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

Se se presenta algún caso, actuarase en función das características do alumno/a adoptándose ás medidas que se consideren mais axeitadas.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Tendo en conta a grande importancia que teñen vos temas transversais para ou desenvolvemento integral e persoal dos alumnos/ás así como para un proxecto de sociedade máis libre e respectuosa tratarase de:

Educar para a igualdade de oportunidades entre ambos os dous sexos:

- Procurando non utilizar unha linguaxe sexista.
- Favorecendo a participación equitativa das alumnas e alumnos.
- Repartindo roles, traballos e responsabilidades. Formando grupos ou parellas.

Fomentar a Educación do consumidor.

- Coñecendo e defendendo axeitadamente os dereitos e obrigas dos cidadáns como usuarios dos servizos públicos.
- Utilizar con respecto, conservar e usar responsablemente os servizos públicos.
- Detectar e denunciar ás deficiencias nos servizos públicos e ofrecer posibles solucións. Manter unha actitude crítica ante o uso incorrecto dos mesmos.

Educar moral e cívicamente:

Educar moral e cívicamente:

- ¿ Respectando ás regras da democracia, ás leis e ás opinións distintas ás propias.
- ¿ Solidarizandonos ante a repartición dos recursos entre as diferentes Comunidades Autónomas e entre os distintos Estados da Unión Europea.
- ¿ Sensibilizandonos dos problemas sociais recoñecendo o papel que xogan as Administracións Públicas como elemento de superación dos mesmos.
- ¿ Aceptando o papel dos impostos como elemento de redistribución da renda mediante o mecanismo dos Presupostos Xerais do Estado.
- ¿ Rexeitando as actitudes e condutas que poñen en perigo os dereitos e liberdades dos cidadáns.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Se e posible, visitar algunha empresa onde nos ensinen o proceso administrativo e comercial que desenvolven.