

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
27012036	Gregorio Fernández	Sarria	2023/2024

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG11	Servizos administrativos	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3005	Atención á clientela	2023/2024	3	58	69

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA ELENA CORUJO PEREIRO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

A referencia normativa que rixe este módulo é o Real Decreto 127/2014 do 28 de febreiro.

O Ciclo Formativo no que se imparte o módulo profesional de Técnicas Administrativas Básicas ten unha duración total de 2.000 horas, que se reparten en dous cursos escolares.

A concreción xeral do título profesional básico en Servizos Administrativos consiste en realizar tarefas administrativas e de xestión básicas, con autonomía, responsabilidade e iniciativa persoal, operando coa calidade indicada, cumprindo as normas ambientais, de seguridade e de hixiene no traballo, e comunicándose de xeito oral e escrito nas linguas galega e castelá, así como nalguna lingua estranxeira.

Esta competencia é común a todos os sectores produtivos. O ámbito produtivo no entorno do instituto está constituído, principalmente, por pequenas e medianas empresas dos sectores primario (actividades gandeiras, agrícolas e forestais) e terciario (empresas de servizos moi variados), onde os coñecementos desenvolvidos no currículo poden ser aplicados na súa totalidade.

**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	Comunicación e atención á clientela	Coñecementos básicos sobre a comunicación e a información en xeral	14	20
2	Venda de produtos e servizos	Conseguir vender a distintos tipos de clientes a través dunha comunicación axeitada	17	25
3	Información á clientela	Saber como tratar aos clientes en distintas situacións	14	20
4	Tratamento de reclamacións	Atender as reclamacións, queixas e suxerencias	17	25
5	Iniciativa emprendedora na atención á clientela	Identificar o perfil de persoa emprendedora e as actitudes necesarias para atender á clientela	7	10

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Comunicación e atención á clientela	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	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 Analizouse o comportamento da clientela posible
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta
CA1.5 Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa

**4.1.e) Contidos**

Contidos
Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen. Barreiras e dificultades comunicativas. Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais. Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Venda de produtos e servizos	17

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

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

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Analizouse a tipoloxía de público
CA2.2 Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral
CA2.3 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial
CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables

**Criterios de avaliación**

CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha

CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida

**4.2.e) Contidos**
**Contidos**

O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.

Exposición das calidades dos produtos e servizos.

O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.

Técnicas de venda.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Información á clientela	14

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

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

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

CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos

CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso

Criterios de avaliación
CA3.3 Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais aparelladas

#### 4.3.e) Contidos

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

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento de reclamacións	17

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación
CA5.5 Cubriuse unha folla de reclamación
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo

**4.4.e) Contidos**

Contidos
Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Iniciativa emprendedora na atención á clientela	7

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

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

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

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

**4.5.e) Contidos**

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

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

Os contidos mínimos esixibles son os seguintes:
CA1.1 - Analízase o comportamento da clientela posible
CA1.3 - Obtívose a información necesaria da posible clientela
CA1.5 - Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)
CA1.7 - Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as
CA1.9 - Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa
CA2.1 - Analízase a tipoloxía de público
CA2.3 - Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial
CA2.6 - Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables



CA2.7 - Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha

CA3.3 - Identificáronse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto

CA3.4 - Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións

CA3.5 - Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela

CA3.6 - Mantívose sempre o respecto cara á clientela

CA4.2 - Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela

CA5.3 - Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso

CA5.4 - Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación

CA5.5 - Cubriuse unha folla de reclamación

#### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

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

Para superar o módulo o alumno/a deberá obter un 5 sobre 10 como mínimo en cada unidade didáctica. Si supera todas as unidades didácticas terá superado o módulo. as unidades didácticas con nota inferior a 5 terá que recuperales no periodo de recuperación (XUÑO).

Logo de aplicar as ponderacións, a nota acadada ten que ser igual ou superior a 5 puntos. Tendo en conta que non se pode acadar unha avaliación positiva nunha avaliación se a avaliación anterior non está superada.

O alumnado que non se presente a unha proba, independentemente do motivo, terá que recuperala na data que se fixe para o grupo e presentar documentación dun organismo oficial que xustifique a súa ausencia. Os xustificantes presentaranse nos 3 días seguintes. Os xustificantes presentados serán valorados para ser admitidos ou non polo profesor. Non se farán probas especiais para o alumnado que non se presente.

O alumnado deberá presentarse á proba con bolígrafo azul ou negro e de ser preciso con calculadora non programable. De usar lapis deberán pasarse a bolígrafo para ser corridas. As respostas a lapis non serán corrixidas.

Non se admitirá ningún outro tipo de material, tampouco o emprego de tinta ou cinta correctora.

Así mesmo, non está autorizada a presenza no exame de teléfonos móbiles ou aparatos de tecnoloxía similar (os teléfonos estarán apagados e agochados ou encima da mesa do profesor).

Nos exercicios que sexa necesario facer cálculos, si hai erros co uso da calculadora ou se utilizan datos que non son os que se facilitan no enunciado do exercicio, serán dados por nulos. A calculadora, bolígrafos, gomas, lapis, etc., non poderán ser compartidos o día do exame. De non tráelo, terá que facer os cálculos a man.

As probas de recuperación dunha avaliación levaranse a cabo na seguinte avaliación, e será nunha mesma data para todos e todas. A recuperación só será para aquelas persoas que teñan unidades non superadas.

O alumnado con perda do dereito a avaliación continua non serán avaliados pero poden realizar a proba para coñecer os contidos mais importantes e preparar o exame final ao que teñen dereito.

A utilización por parte do alumnado de calquera dispositivo non autorizado ou copiar por calquera método nas probas obxectivas, así como a entrega de traballos realizados por outras persoas ou publicados en internet ou en outro medio, suporá suspender a avaliación e deberase recuperar a materia correspondente na proba final ou, no seu caso, entregar outro traballo orixinal.

#### AVALIACIÓN FINAL DO MÓDULO:

O alumnado que supere todas as avaliacións terá o módulo formativo superado.

O alumnado que teña algunha avaliación pendente de superar ao remate do curso, recuperará no exame final as unidades didácticas non superadas correspondentes a esa avaliación. Deberá obter unha cualificación igual ou superior a 5 puntos sobre 10 para poder superalas.

A nota final do módulo, será a media das notas trimestrais, sendo necesario ter aprobadas cada unha das avaliacións para o cálculo da media. Se hai algunha suspensa por non tela superada nas recuperacións trimestrais, aínda que a media das tres sexa igual ou superior a 5, o módulo quedará suspenso e terá que recuperala no exame final.

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

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

O alumnado que supere tódalas avaliacións terá o módulo superado.

As actividades de recuperación serán individualizadas, de forma que cada estudante terá que recuperar soamente os criterios de avaliación non superados en cada avaliación.

Para recuperar a materia é necesario superar tódolos mínimos exixidos.

As recuperacións faranse ao comezo da avaliación seguinte.

No mes de xuño farase unha proba para recuperar as partes pendentes.

En tódalas probas cómpre obter unha nota igual ou superior a 5 sobre 10 para poder superalas. Os contidos e a estrutura da proba serán os mesmos que os das avaliacións trimestrais.

O alumnado de segundo curso que teña o módulo pendente, terá a opción de recuperar antes do periodo da FCT. Terá que realizar e superar as probas escritas cunha nota igual ou superior a 5. O estudante será informado das actividades programadas para a súa recuperación, así como do periodo de realización, temporalización e datas nas que serán avaliados. Tamén se lle poderán pedir traballos que farán media coa nota obtida nas probas escritas.

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

O alumnado que supere o límite máximo de faltas de asistencia do 10% das horas do módulo, segundo o establecido no decreto 114/2010 de 1 de xullo, perderá o dereito á aplicación dos criterios xerais de avaliación e deberán presentarse a un único exame antes da avaliación final do módulo.

As cualificacións previas do alumnado que perda o dereito á avaliación continua non se terán en conta.

Estes/as alumnos/as serán avaliados mediante unha proba extraordinaria de avaliación (proba de carácter obxectivo) sobre toda a programación do módulo. Para estes/as alumnos/as a nota final formarase unicamente coa nota desta proba obxectiva final e deberán obter unha nota de 5 ou superior para superar o módulo profesional (sobre 10).

A data, hora e duración desta proba establecerase en reunión de departamento e farase pública no taboleiro de anuncios dos alumnos cunha antelación mínima de 15 días.

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

Realizarase un seguimento da programación na aplicación informática de programación. De non cumprir coas expectativas introduciremos medidas de mellora.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

Realizarase ao comezo das actividades do curso académico, tendo por finalidade coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Esta información recollerase mediante unha proba inicial que consistirá nun formulario tipo test e pregunta corta e unha redacción, creado a tal fin polo docente, así como a observación do alumnado e as actividades realizadas nas primeiras semanas do curso.

As conclusións levaranse á reunión do equipo docente.

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

Sobre cada parte na que se vexa que o alumno non responde, daránselle algúns exercicios de reforzo para facer co apoio e corrección polo profesor.

## 9. Aspectos transversais

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

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aula-taller-obradoiro, para este módulo podemos destacar:

- Educación para a igualdade: Estará sempre presente, xa que logo, en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas.
- Educación ambiental: É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.
- Educación para a saúde: É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do

usuario como elementos cotiás do seu emprego. Sempre cumprindo as normas do protocolo COVID-19 polo que ao longo do todo o curso terá un carácter prioritario a prevención e hixiene fronte á COVID-19, para facer do alumnado axentes activos na mellora da saúde da comunidade educativa.

- Educación para a convivencia: Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de probas, etc.

- Educación do consumidor: Fomentando entre os alumnos un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como os do centro e o ciclo (aula, material informático,talleres,...)

- Interculturalidade: Traballando dende o principio de respecto as distintas culturas e xeitos de entender o mundo; entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto, a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnos de outras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as realidades son iguais.

Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teórico-práctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

Neste curso ademáis do mencionado anteriormente participaran no proxecta do centro "GALICONS-NET

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Visita ao Parlamento de Galicia no primeir trimestre e visita ao Parlamento europeo de Bruselas no segundo trimetre

## 10.Outros apartados

### 10.1) Ensino a distancia: metodoloxía.

T