

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	CSADG01	Administración e finanzas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime de adultos

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	2023/2024	6	160	192
MP0651_12	Comunicación e arquivo	2023/2024	6	105	126
MP0651_22	Atención á clientela	2023/2024	6	55	66

(*) 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

O entorno productivo de Sarria e a súa comarca está baseado en PEMES, fundamentalmente no sector servizos e agrario; e con pouca especialización, realizándose todas as funcións da empresa. demándanse profesionais de grao medio capaces de realizar actividades con autonomía e de apoio o administrativo nos ámbitos propios da tarefa administrativa, así como a atención o cliente. Destacan as asesorías e empresas de mobles

Segundo o establecido no Decreto 206/2012, do 4 de outubro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao Título de Técnico superior en Administración e Finanzas, o currículo require un posterior desenvolvemento a través das programacións didácticas elaboradas polo equipo docente do ciclo formativo, consonte ao establecido no artigo 34º do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo de Galicia. Así mesmo, este currículo adapta a nova titulación ao campo profesional e de traballo da realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector produtivo canto a especialización e polivalencia, e posibilita unha inserción laboral inmediata e unha proxección profesional futura.

Estas programacións concretarán e adaptarán o currículo ao contorno socioeconómico do centro, tomando como referencia o perfil profesional do ciclo formativo a través dos seus obxectivos xerais e dos resultados de aprendizaxe establecidos para cada módulo profesional.

As competencias profesionais, persoais e sociais deste título relacionadas co módulo profesional Comunicación e atención ao cliente son as seguintes:

- a) Tramitar documentos ou comunicacións internas ou externas nos circuitos de información da empresa
- b) Elaborar documentos e comunicacións a partires de ordes recibidas, información obtida e/ou necesidades detectadas
- c) Detectar necesidades administrativas ou de xestión da empresa de diversos tipos, a partires do análise da información dispoñible e do contorno
- d) Propor liñas de actuación encamiñadas a mellorar a eficiencia dos procesos administrativos en que interveña
- e) Clasificar, rexistrar e arquivar comunicacións e documentos segundo as técnicas axeitadas e os parámetros establecidos na empresa
- f) Xestionar os procesos de tramitación administrativa empresarial en relación ás áreas comercial, financeira, contable e fiscal, cunha visión integradora das mesmas
- g) Realizar a xestión administrativa dos procesos comerciais, levando a cabo as tarefas de documentación e as actividades de negociación con provedores, e de asesoramento e relación coa clientela
- h) Atender a clientela e as persoas usuarias no ámbito administrativo e comercial, asegurando os niveis de calidade establecidos e axustándose a criterios éticos e de imaxe da empresa ou da institución
- i) Resolver situacións, problemas ou continxencias con iniciativa e autonomía no ámbito da súa competencia, con creatividade, innovación e espírito de mellora no traballo persoal e no dos membros do equipo
- j) Organizar e coordinar equipos de traballo con responsabilidade e supervisar o seu desenvolvemento, mantendo relacións fluídas, asumindo o liderado e achegando solucións aos conflitos grupales que se presenten
- k) Comunicarse cos seus iguais, superiores, clientela e persoas baixo a súa responsabilidade utilizando vías eficaces de comunicación, transmitindo a información ou coñecementos adecuados e respectando a autonomía e competencia das persoas que interveñen no ámbito do seu traballo

Entre os obxectivos xerais, recollidos no artigo 9 do RD 1584/2011, aqueles que están en relación (directa ou indirecta) co módulo Comunicación e atención ao cliente, atópanse os seguintes:

1. Analizar e confeccionar os documentos ou comunicacións que se utilizan na empresa, identificando a súa tipoloxía dos mesmos e a súa finalidade, para xestionalos
2. Analizar os documentos e as comunicacións que se empregan na empresa recoñecendo a súa estrutura, os seus elementos e as

súas características, para elaboralos

3. Analizar as posibilidades das aplicacións e dos equipos informáticos en , relación co seu emprego máis eficaz no tratamento da información, para elaborar documentos e comunicacións
4. Analizar a información dispoñible para detectar necesidades relacionadas coa xestión empresarial
5. Organizar as tarefas administrativas das áreas funcionais da empresa para propor liñas de actuación e mellora
6. Identificar as técnicas e parámetros que determinan as empresas, para clasificar, rexistrar e arquivar comunicacións e documentos
7. Recoñecer as técnicas de atención á clientela e ás persoas usuarias, e adecualas, analizando os protocolos de calidade e imaxe empresarial ou institucional, para desenvolver as actividades relacionadas
8. Desenvolver a creatividade e o espírito de innovación para responder aos retos que se presentan nos procesos e na organización do traballo e da vida persoal
9. Tomar decisións de xeito fundamentado, analizando as variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito e aceptando os riscos e a posibilidade de equivocación, para afrontar e resolver distintas situacións, problemas ou contingencias
10. Desenvolver técnicas de liderado, motivación, supervisión e comunicación en contextos de traballo en grupo, para facilitar a organización/coordinación de equipos de traballo
11. Aplicar estratexias e técnicas de comunicación, adaptándose aos contidos que se van a transmitir, á finalidade e ás características das persoas receptoras, para asegurar a eficacia nos procesos de comunicación
12. Identificar e aplicar parámetros de calidade nas actividades e nos traballos realizados no proceso de aprendizaxe, para valorar a cultura da avaliación e da calidade e ser quen de supervisar e mellorar procedementos de xestión de calidade

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desenvolver as funcións relacionadas coa comunicación na empresa, tales como:

- a) Recepción de visitas e atención telefónica
- b) Recepción, tramitación e xestión de documentación
- c) Atención ao cliente/usuario
- d) Elaboración, rexistro e arquivo de documentación
- e) A aplicación de técnicas de comunicación adecuadas á situación de atención/asesoramento ao cliente
- f) A realización das xestións pertinentes cos departamentos afectados para consultas, reclamacións e atención posvenda
- g) A tramitación das reclamacións e denuncias
- h) A aplicación dos estándares da calidade na prestación do servizo
- i) A aplicación das técnicas de marketing como medio de potenciación da imaxe da empresa

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse:

- En todos os ámbitos da empresa, tanto interno como externo, e en todo tipo de empresas, independentemente do sector ao que pertencen
- Especialmente, no apoio administrativo ás tarefas que desenvolven os departamentos de Atención ao cliente e Marketing nas empresas dos diferentes sectores económicos

A formación do módulo contribúe a acadar os obxectivos xerais do ciclo formativo, así como as competencias do título.

As liñas de actuación no proceso de ensino-aprendizaxe que permiten acadar os obxectivos do módulo versarán sobre:

1. A aplicación de técnicas de comunicación axeitadas a cada situación concreta
2. A aplicación do protocolo de comunicación verbal/non verbal nas comunicacións presenciais/non presenciais, relacionándoos coa imaxe da empresa e a súa importancia
3. O emprego de equipos de telefonía e informáticos, aplicando as normas básicas de uso
4. A elaboración de cartas comerciais e outros documentos administrativos
5. O rexistro da documentación, tanto a recibida como a emitida



6. O arquivo da documentación aplicando soporte papel e informático
7. O apoio administrativo aos departamentos de Atención ao cliente e Marketing
8. A atención e tramitación de consultas e reclamacións
9. O seguimento de clientes e control do servizo posvenda

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. O arte de dirixir e administrar	Que é unha empresa? Tipos de empresas. Como se organiza?. Características do traballo directivo. A motivación e o liderado	15	4
2	A comunicación na empresa: comunicación oral e escrita	Linguaxes que empregamos para comunicarnos na empresa . Características da comunicación verbal, técnicas e ferramentas para que esta teña lugar. A importancia da comunicación non verbal. O teléfono na actividade empresarial e o protocolo nas visitas de negocios	34	26
3	Escritura e redacción comercial, documentos profesionais.	Proceso de elaboración dunha carta comercial. Tipos de cartas comerciais. Circulares, instancia, recurso, certificado, informes, convocatorias, actas, avisos,...	27	13
4	Tratamento e clasificación da información escrita. Arquivo e custodia da información	Clasificación e ordenación de documentos. Entrada e saída de correo. Organización do arquivo físico	22	9
5	Potenciando a imaxe da empresa. Comunicación 3.0, 4.0	A publicidade, a promoción e as relacións públicas. A importancia das redes sociais e páxinas web na comunicación empresarial	28	13
6	O cliente: un activo empresarial, Cómo vender satisfacción	Investigar para coñecer ao cliente e ofrecerlle o mellor servizo. Qué facer ante as obxeccións, queixas e reclamacións dos clientes. O servizo posvenda	34	15
7	Calidade na atención ao cliente	A calidade e a excelencia: vender non é o único obxectivo. Fidelizar	17	10
8	O consumidor	Cando o consumidor exerce os seus dereitos. Resolución extraxudicial de conflitos: mediación e arbitraje	15	10

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A empresa. O arte de dirixir e administrar	15

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.	NO

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.

4.1.e) Contidos

Contidos
Organizacións empresariais.
Funcións na organización: dirección, planificación, organización e control. Departamentos.
Funcións básicas dunha empresa. Departamentos
Funcións da dirección: planificar, organizar, dirixir e controlar
Tipoloxía das organizacións: organigramas.
Dirección na empresa.
Procesos e sistemas de información nas organizacións.
Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A comunicación na empresa: comunicación oral e escrita	34

4.2.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.	NO
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
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.
CA2.1 Identificáronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
CA2.2.1 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial
CA2.2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación telefónica
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
CA2.4 Identificáronse 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.
CA2.7.1 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores
CA2.7.2 Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores nas conversas telefónicas
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.
CA2.9.1 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con respecto e con sensibilidade nas comunicacións orais
CA2.9.2 Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade nas conversas telefónicas
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
0Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
Comunicación externa na empresa
Calidade do servizo e atención de demandas.
Elementos e barreiras da comunicación.
Comunicación e información, e comportamento
Relacións humanas e laborais na empresa.
Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.
0Realización 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.
Tratamento de diversas categorías de chamadas.
Central telefónica.
Principios básicos nas comunicacións orais.
0Lista 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	Escritura e redacción comercial, documentos profesionais.	27

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.	NO

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.
CA3.11 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.
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.
Técnicas de comunicación escrita.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento e clasificación da información escrita.Arquivo e custodia da información	22

4.4.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.	NO
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
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).
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.
CA4.2 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 Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
CA4.5 Identificáronse 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 riguroso, 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
0Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.
Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
0Proceso de arquivo.
Custodia e protección do arquivo.

Contidos

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.

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	Potenciando a imaxe da empresa. Comunicación 3.0, 4.0	28

4.5.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.	NO

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

Criterios de avaliación
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.

4.5.e) Contidos

Contidos
Comunicación externa na empresa
Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	O cliente: un activo empresarial, Cómo vender satisfacción	34

4.6.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
RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.	NO

4.6.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 solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.
CA3.1 Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
CA3.2 Identifícanse os elementos que interveñen na atención posvenda.
CA3.3 Identifícanse 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 Distingúronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
CA3.6 Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.
CA3.7 Descríbonse as fases do procedemento de relación coa clientela.

4.6.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.

Contidos

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.

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.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Calidade na atención ao cliente	17

4.7.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.	NO
RA3 - Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Descríbense 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.
CA3.8 Descríbense 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
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.

4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	O consumidor	15

4.8.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.	NO

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

Criterios de avaliación
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.

4.8.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.

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

Os mínimos exigibles necesarios para superar o módulos son:

- CA1.1 - Identifícanse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
- CA1.3 - Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
- CA1.5 - Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.
- CA1.6 - Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais.
- CA1.2 - Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
- CA1.4 - Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
- 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.
- CA2.1 - Identifícanse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
- CA2.2 - Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
 - CA2.2.1 - Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial
- 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.
 - CA2.7.1 - 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.
 - CA2.9.1 - Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con respecto e con sensibilidade nas comunicacións orais
 - CA2.10 - Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
- CA2.2 - Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
 - CA2.2.2 - Aplicáronse as técnicas de comunicación 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
 - CA2.7 - Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores.
 - CA2.7.2 - Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e aos interlocutores nas conversas telefónicas
 - CA2.9 - Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
 - CA2.9.2 - Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade nas conversas telefónicas
 - 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.
- 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.

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

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)

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

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).

CA4.4 - 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.

CA4.10 - 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

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.

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 clienta 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.

CA3.1 - Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.

CA3.2 - Identifícanse os elementos que interveñen na atención posvenda.

CA3.3 - Identifícanse 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 - Describíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
- CA2.1 - Describíronse 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.
- CA3.8 - Describíronse 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.
- 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.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN.

Probas parciais e exame final:

- Probas parciais: A liberación de materia só se producirá no caso de que a cualificación do exame sexa igual ou maior a 5 puntos (sobre 10)
- O alumnado que supere todas as probas parciais terá o módulo formativo superado e, por tanto, non terá que presentarse ao exame final.
- Exame final: ao alumnado que supere algunha proba parcial, gardaráselle a nota e non terá que repetir esa parte no exame final. No antedito exame final o alumnado terá que facer soamente as partes non superadas ao longo do curso e para superar o módulo formativo deberá obter unha cualificación igual ou maior a 5 puntos (sobre 10)
- Todas as probas do curso serán de preguntas curtas, longas e/ou tipo test. Nos exames tipo test, as preguntas erróneas restarán, mentres que nas preguntas a desenrolar as faltas de sintaxe e ortografía baixarán a nota.
- O alumnado que non se presente a unha proba parcial terá que recuperala no exame final, salvo casos xustificados de ingreso hospitalario, ou falecemento de familiares ata o segundo grao.
- No caso de que se pidan traballos obrigatorios, estes puntuarán o 20% da nota total, valorándose os exames sobre un 80%. Neste caso, para aprobar o módulo será necesario ter os traballos presentados cunha nota igual ou superior a 5 sobre 10.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Para poder acadar unha cualificación positiva no módulo será necesario superar todas as unidades didácticas que o compoñen, non obstante poderase compensar nota sempre e cando a cualificación sexa maior ou igual a 4 puntos sobre 10.
Aqueles alumnos cualificados negativamente en algunha unidade ou bloque de unidades didácticas poderán optar por unha das seguintes

propostas:

- a) Compensar coa nota doutra ou doutras unidades didácticas (tendo en conta que as cualificacións inferiores a 4 non son compensables)
- b) Recuperar as unidades didácticas realizando unha proba obxectiva no final de curso, proba na que o alumno deberá obter unha calificación maior ou igual a 5 puntos sobre 10.

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

O alumnado que perda o dereito á avaliación continua por superar máis do 10% de faltas de asistencia ao módulo informaráselle por escrito de devandita perda así como dos criterios e procedementos que se lle realizarán para que poida recuperar o módulo e que son os que a continuación se detallan:

- Realizarase un exame único de todo o módulo no período de recuperación de exames no mes de marzo
- Este exame suporá o 100% da nota, para a súa superación deberá acadar unha nota igual ou superior a 5

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

Valorarase mensualmente dacordo cos procedementos establecidos polo IES

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Teranse en conta os datos expostos polo titor/a, na reunión do equipo docente de avaliación inicial.

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

Tras a proba de avaliación inicial e a coa observación directa do primeiro mes, levaranse a cabo as accións necesarias para aplicar as medidas de atención educativa aos alumnos que a precisen.

Os alumnos que requiran determinados apoios e atencións educativas por padecer algún tipo de discapacidade física ou psíquica terán unha atención especializada coa finalidade de conseguir a súa integración. Se é necesario, realizaráselle xunto co departamento de Orientación, unha flexibilización si fose preciso.

Con respecto a aqueles alumnos que necesiten apoio educativo, como é o caso do alumno que non supere algunha avaliación, facilitaráselle actividades de reforzo de distinto grao de dificultade.

Co propósito de dar resposta educativa aos alumnos con altas capacidades intelectuais estableceranse actividades de ampliación de currículo. En todos os supostos é fundamental a coordinación co Departamento de Orientación.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Tentarase transmitir os valores democráticos marcados polo PEC.

A finalidade da educación é o desenvolvemento integral do alumnado. Isto supón atender non só ás capacidades cognitivas ou intelectuais dos alumnos senón tamén ás súas capacidades afectivas, motrices, de relación interpersoal, e de inserción e actuación social.

A formación ético-moral, xunto coa formación científica, debe posibilitar esa formación integral.

Para tratar os temas transversais, tarefa complexa na Formación Profesional, o procedemento que se desenvolve é o seguinte:

- Determinar os temas transversais que, dunha forma natural e non forzada, aparecen nos obxectivos do módulo.
- Definir os obxectivos específicos a lograr para cada un deles.
- Indicar as unidades didácticas onde deben aplicarse.
- Sinalar a metodoloxía a utilizar.
- Indicar unha proposta de avaliación.

Os obxectivos do módulo "Comunicación e atención ao cliente" propician o tratamento dos seguintes temas transversais:

- Educación moral e cívica.
- Educación para a paz.
- Educación para a igualdade de oportunidades de ambos sexos.
- Educación ambiental.

1. Educación moral e cívica.

Obxectivos:

- Desenvolver de xeito autónoma, racional e tolerante o sentido crítico.
- Conseguir comportamentos coherentes cos principios e normas que personalmente constrúan, pero respectando aquelas que, de xeito democrático e buscando a xustiza e o benestar colectivo, deus a sociedade.

A comprensión crítica pretende conseguir información sobre realidades concretas, entender toda a súa complexidade, valorala e comprometerse na súa mellora. Inténtase fuxir de visións parciais ou simplistas buscando, seleccionando e contrastando informacións diversas.

O que se pretende é que o alumnado se forme un xuízo crítico sobre os conflitos de valores que se xeran, así como propostas de solución a partir dunha perspectiva realista e de solidariedade.

2. Educación para a paz.

Obxectivos:

- Recoñecer e afrontar as situacións de conflito a partir da reflexión serena sobre as súas causas, tomando decisións negociadas para solucionarlas de xeito creativo, tolerante e non violento.
- Actuar na diversidade social e cultural cun espírito aberto, respectuoso e tolerante, recoñecendo a riqueza do diverso como elemento positivo que nos expón un reto permanente de superación persoal e social da nosa convivencia en harmonía.

Utilizaranse os dilemas morais. A discusión de dilemas morais procura, en primeiro lugar, crear conflito, producir incerteza ou dúbida e, máis adiante, axudar a restablecer o equilibrio nun nivel superior de xuízo moral.

Os dilemas morais son narracións que presentan un conflito de valor a través do cal, e das preguntas que expón, inténtase chegar á mellor solución para o dilema.

3. Educación para a igualdade de oportunidades de ambos sexos.

Obxectivos:

- Incrementar a igualdade de oportunidades, superando a discriminación e fomentando a comunicación e participación.

A profesora dirixirase aos alumnos co mesmo ton e léxico, sen descriminar a ninguén por ningún tipo de causa. Propiciará, así mesmo, os grupos de traballo mixtos.

4. Educación ambiental.

Obxectivos:

- Tomar conciencia dos problemas medio-ambientais e responsabilizarse coa toma de medidas ao respecto.

Utilízanse os dilemas morais. A discusión de dilemas morais procura, en primeiro lugar, crear conflito, producir incerteza ou dúbida e, máis adiante, axudar a restablecer o equilibrio nun nivel superior de xuízo moral.

Os dilemas morais son narracións que presentan un conflito de valor e que a través de preguntas intentan chegar á mellor solución para o dilema.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As programadas polo departamento

10.Outros apartados

10.1) Covid

METODOLOXÍA E RECURSOS

A aula virtual do Centro utilizaranse para o alumnado que parcialmente estea en situación de corentena cando non exista suspensión da actividade presencial no conxunto da aula. Tamén utilizarase no caso de que o confinamento da aula sexa total.

. O alumnado estará matriculado no curso aberto neste módulo nesa aula virtual, por medio da que recibirán toda a información precisa para poder seguir o curso con normalidade.

No caso de vernos obrigados ás clases semipresenciais ou non presenciais realizaremos clases virtuais por medio da plataforma para videoconferencia Cisco Webex no horario habitual presencial ou naquel que, de darse o caso, estableza o noso Instituto. Para poder realizar axeitadamente as clases por vídeo conferencia, así como as probas, exames, traballos,... que se realicen por medio deste sistema, é imprescindible que o alumnado se atope conectado por audio e vídeo en todo momento para garantir a seguridade, a confidencialidade, a atención e, en suma, a utilidade práctica das clases en directo por medio de vídeo conferencias.

CRITERIOS DE AVALIACIÓN E CUALIFICACIÓN

Os criterios de avaliación e de cualificación non van variar aínda que pasemos a clases semipresenciais (nas que se trataría de facer todas as probas de xeito presencial) ou a clases non presenciais. Neste último caso, só se modificarían algúns aspectos na realización das probas:

- Cuestionario de actividades a resolver na aula virtual.
- Resolución de exercicios prácticos sobre o recollido no temario con entregas na aula virtual.
- Realización de probas escritas on line ou presencial , cada unha delas cun tempo máximo de 90 minutos.