

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
27015311	A Pinguela	Monforte de Lemos	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	5	160	192
MP0651_12	Comunicación e arquivo	2023/2024	5	105	126
MP0651_22	Atención á clientela	2023/2024	5	55	66

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

**Profesorado responsable**

<b>Profesorado asignado ao módulo</b>	BEGOÑA MORIGOSA RODRÍGUEZ,SUSANA GÓMEZ CRESPO (Subst.)
<b>Outro profesorado</b>	SUSANA GÓMEZ CRESPO

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

A presente programación ten como obxectivo desenvolver o Proxecto de FP dual asinado entre a empresa CITADEL, SLU (GRUPO HOTUSA) e a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria. Nel combinaranse procesos de ensino e aprendizaxe na empresa e no centro formativo.

O ciclo formativo correspondente ao título de técnico superior en Administración e Finanzas, impártese no Instituto de Ensino Secundario A Pinguela que se encontra situado na bisbarra de Lemos. Exerce polo tanto unha influencia directa sobre os concellos de : Bóveda, Monforte de Lemos, Pantón, Puebla del Brollón, Saviñao y Sober.

Os sectores produtivos máis importante da zona son: o agrícola, xunto coa gandería e a viticultura.

Destacar tamén a presenza de empresas extractivas e de transformación de produtos do sector primario. Xunto con pequenas empresas do sector servizos tales como: asesoría, xestorías ou axencias financeiras entre outras relacionadas co sector da viticultura.

O conglomerado produtivo complétase con empresas industriais de renome, así como talleres e autónomos do sector servizos.

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 dás 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	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	33	15
2	A Empresa, comunicacións, organización e información.	Identificar ás organizacións empresariais e coñecer os canles de comunicación internos e externos.	24	14
3	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	12
4	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.	25	14
5	Recepción, rexistro e distribución nas comunicacións escritas	Utilizar vos soportes de arquivo e rexistro adaptados ás características da información que haxa que almacenar	25	14
6	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	32	12
7	Técnicas de comunicación e atención a clientela.	Aplicar ás técnicas de comunicación e habilidades que faciliten a comunicación cos clientes ou consumidores.	11	7
8	Atención a clientela, consultas, queixas e reclamacións.	Saber atender ás reclamacións e dereitos do consumidor ou usuario.	11	6
9	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.	11	6

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	33

##### 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
RA2 - Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.	NO
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.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.7 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 Identificáronse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.
CA2.3 Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
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.
CA3.1 Identificáronse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.
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.

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).
CA3.11 Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.
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.
CA4.6 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.
CA4.9 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.

#### 4.1.e) Contidos

Contidos
0Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.  Comunicación externa na empresa  Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.  Comunicación telefónica.  Componentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.  Cortesía nas comunicacións telefónicas.  Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.  Preparación e realización de chamadas.  Central telefónica.  0Lista telefónica: uso.  Técnicas de comunicación oral.  Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.  Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e ao interlocutor.  0Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.  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.  Recepción, envío e rexistro da correspondencia.

**Contidos**

Custodia e protección do arquivo.

Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.

Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.

Clasificación da información.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	A Empresa, comunicacións, organización e información.	24

**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.	NO

**4.2.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 Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
CA1.3 Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
CA1.4 Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
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.
CA1.7 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.
CA1.10 Identifícanse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.
CA2.2 Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.

**4.2.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.



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

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

**4.3.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.	NO

**4.3.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.
CA2.4 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.
CA2.9 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.

**4.3.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.
Tratamento de diversas categorías de chamadas.
Central telefónica.
Principios básicos nas comunicacións orais.

**Contidos**

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.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Confección de documentos escritos de carácter profesional.	25

**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

**4.4.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.
CA3.9 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).

**4.4.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.
Técnicas de comunicación escrita.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Recepción, rexistro e distribución nas comunicacións escritas.	25

**4.5.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.	NO

**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 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 Seleccioneuse 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).
CA4.11 Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.
CA4.12 Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

**4.5.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.
Clasificación e ordenación de documentos.
Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.

**Contidos**

Arquivo de documentos.

Sistemas de arquivo.

Clasificación da información.

Centralización ou descentralización do arquivo.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	Formación en empresa.	32

**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.	NO
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

**4.6.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.
CA1.3 Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
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.
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.
CA2.6 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.
CA3.3 Identificáronse 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.
CA3.8 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.

**4.6.e) Contidos**

Contidos
0Estratexia de relación.
Sistemas de información e bases de datos.

**Contidos**

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.

Institucións e organismos de protección dos consumidores ou consumidoras.

Reclamacións e denuncias.

Situacións en que se orixina unha mediación ou arbitraje.

Actividades posteriores á venda.

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.

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

N.º	Título da UD	Duración
7	Técnicas de comunicación e atención a clientela.	11

**4.7.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.	NO
RA2 - Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posibles clientela, aplicando a normativa.	NO

**4.7.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 Identificáronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.
CA1.4 Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
CA2.10 Aplicouse a normativa en materia de consumo.

**4.7.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.



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

N.º	Título da UD	Duración
8	Atención a clientela, consultas, queixas e reclamacións.	11

**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.	SI

**4.8.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.

**4.8.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.

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

N.º	Título da UD	Duración
9	Servizo posvenda e fidelización da clientela	11

**4.9.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.	NO

**4.9.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 Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.
CA3.3 Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
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.

**4.9.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

### MÍNIMOS EXIGIBLES PARA ALCANZAR A AVALIACIÓN POSITIVA.

Os que, con tal carácter, constan en cada unidade didáctica.

#### 2. 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 (sendo necesaria a asistencia a clases), 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 tema que 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 fóra da 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: valoraranse 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.

3. Para a determinación da nota final das diferentes avaliacións procederáse segundo se detalla a continuación:

3.1. Os exames realizados comprenderán un mínimo de un tema.

3.2. O 100% da nota repartirase entre o traballo en clases, suma das actividades varias e da participación do alumnado, as exposicións na aula e o exame. A ponderación será a que segue: 70% exame e 30 % resto das actividades (xogos, boletíns de traballo, exercicios do libro de texto de referencia,...). No caso de que algún tema se evalúe unicamente coa elaboración e exposición dun traballo, a ponderación será: 40% traballo escrito en formato papel ou informático (según se indique para cada caso), 50% exposición (claridade, corrección na presentación, apoio audiovisual, vocabulario axeitado, comportamento e actitude positivas e axeitadas á actividade, ...)

3.3. Aprobará a primeira e segunda avaliación o alumnado que, segundo os criterios descritos no punto 3.2., obteña unha cualificación igual ou superior a 5. A

cualificación que se outorgue na segunda avaliación será a nota media das obtidas nos dous trimestres, en base dez e sen decimais. Nos supostos de existir fracción

decimal, procederáse da seguinte maneira: redondearase por exceso cando a fracción sexa superior a medio punto; a fracción igual ou inferior a medio punto non se

redondeará á alza. Para a determinación da nota da segunda avaliación, e nos supostos de que nas avaliacións parciais as cualificacións, e antes de proceder ó

redondeo, sexan números decimais, estes serán tidos en conta sempre que beneficien ó alumnado.

3.4. Para o cálculo da nota da avaliación de setembro ou final, e atendendo a existencia ou non de actividades de recuperación (descritas no apartado 6.a. da presente

programación), procederáse da seguinte forma:

1º. Non é preciso a realización de actividades de recuperación por ter os discentes as avaliacións anteriores aprobadas: a cualificación que se outorgue na avaliación final será, como mínimo, a nota obtida na segunda avaliación.

2º. É preciso a realización de actividades de recuperación por ter o/a alumno/a suspensa algunha das avaliacións previas. Para a superación do módulo, é necesaria unha puntuación igual ou superior a 5, tendo en conta o apartado 3.2.

## 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.

#### ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DAS PARTES NON SUPERADAS

- O alumnado que non haxa acadado unha nota igual ou superior a cinco, segundo o fixado no apartado "Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva" terá a

posibilidade dun exame de recuperación por avaliación que poderá efectuarse antes (se o transcurso da programación o permite) ou despois (excepcionalmente) de cada unha delas. Neste caso, serán de aplicación os criterios de avaliación e cualificación definidos no apartado 5) da presente programación.

- En setembro o alumnado que aínda non acadase a avaliación positiva no módulo poderá presentarse a un exame final. Nesta proba só é necesario recuperar as partes

non superadas durante o curso. Para este suposto, o 100% da nota da avaliación recuperada será a acadada no exame. Para poder superala

será necesario obter unha

puntuación mínima de cinco sobre dez. A nota final do módulo profesional calcularase segundo as pautas descritas no apartado 5) desta programación.

- No caso de existir alumnado co módulo pendente do ano anterior, e previo consentimento da Consellería de Educación, a Empresa e o Director do centro para permitir a repetición do curso ou dos módulos que o alumnado teña pendentes, a forma de superalo será un único exame coa estrutura dos referenciados no apartado 5) desta programación e no que deberá acadar una puntuación igual ou superior a cinco para superar o módulo

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

Os alumnos que superen un determinado nº de faltas terán dereito a unha proba extraordinaria na que os contidos serán, os contidos mínimos esixidos os alumnos que asisten ás clases.

Ese número de faltas será doe un 20% da carga total do módulo.

Este alumnado ten dereito a realizar unha PROBA EXTRAORDINARIA de avaliación, previa á avaliación final do módulo. Esta proba abarcará a materia do conxunto do módulo, salvo que se tivesen xa superado a totalidade dos contidos propios dunha unidade formativa con anterioridade a perder o dereito á avaliación continua pois, neste caso, a proba extraordinaria só abarcará o conxunto dos contidos propios da unidade formativa que aínda non se superara no momento de perder o dereito á avaliación continua.

A proba realizarase por escrito e poderá constar tanto de preguntas tipo test como de preguntas curtas, preguntas para desenvolver e/ou supostos prácticos.

A data na que se celebrará a proba extraordinaria será a acordada polo equipo educativo e o equipo directivo, sobre a base do previsto nos regulamentos de organización e funcionamento do centro. Darase a coñecer a dita data de exame mediante publicación dela no taboleiro de anuncios. Aprobaráse o módulo conseguindo como mínimo cinco puntos sobre dez

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

A Avaliación Inicial farase no mes de Outubro, adaptandoa ás características particulares do grupo.

Nos primeiros días o 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 non expediente de matrícula.

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

No final de cada mes procederase a realizar, na reunión do Departamento de Administración, un seguimento da programación, contrastando o previsto e o realizado e os resultados das probas escritas realizadas. Isto servirá de guía para insistir nos aspectos que resultan máis difíciles de comprender para o alumnado

## **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.

Ao comezo do curso académico, a avaliación inicial do alumnado terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno/a, así como as súas capacidades.

Con isto pretendemos detectar os problemas de aprendizaxe concretos que presenta o alumnado. Unha vez detectadas as posibles necesidades de apoio educativo, poñeranse en marcha as medidas ordinarias ou extraordinarias de atención á diversidade, segundo proceda en cada caso concreto e contando co asesoramento, de ser preciso, do departamento de orientación.

Ademais a avaliación inicial tamén debe permitir detectar a existencia de alumnado que parte dunha situación significativamente por riba da media, ao obxecto de poder prever a formulación para este alumnado de actividades e tarefas orientadas á excelencia.

Así mesmo, a avaliación inicial deberá servir para orientar e situar o alumnado en relación co perfil profesional propio dos estudos que cursa.

Neste módulo, a obtención de datos para avaliación inicial xorde de:

- Presentación oral onde ademais de indicar o seu nome e lugar de procedencia, fagan constar estudos/formación previa, así como a súa posible experiencia laboral que complete a súa formación.
- Proba escrita e realización dun traballo escrito e exposición do mesmo, para comprobar a súa capacidade resolutiva, o manexo dos recursos, a fluidez da linguaxe e a utilización do vocabulario, a predisposición e actitude para coas actividades do módulo.

### **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 máis axeitadas. Durante a proposta curricular intentarase facer un esforzo por atender a cada alumno ou alumna da forma máis personalizada posible, tendo en conta o nivel de coñecementos e capacidades que posúe, as súas motivacións e o ritmo de aprendizaxe. Teranse en conta as seguintes medidas de atención á diversidade:

a) Con relación ós contidos:

Os contidos que podan presentar dificultades ó alumnado, complementanse con datos aclaratorios, ilustracións, esquemas, gráficos, etc. Ademais, eses contidos preséntanse de forma variada e interrelacionados para facilitar a súa xeneralización e aplicación a novas situacións.

b) Con relación ós aspectos metodolóxicos:

As actividades de aprendizaxe son variadas, que permitan distintas modalidades ou vías de acceso ós contidos e que presenten distintos graos de dificultade. Para elo as actividades desenvolveranse en catro niveis: de consolidación, de reforzo, de ampliación e de repaso.

- As actividades de consolidación pretenden que o alumnado asimile os conceptos básicos.
- As de reforzo están indicadas para os alumnos que non puideron assimilar estes contidos mínimos.
- As actividades de ampliación serven para que o alumnado afonde nalgún contido en especial e
- As de repaso serven para relacionar contidos novos cos xa adquiridos e ter unha visión global da materia.

Ademais, utilizaranse estratexias de ensino diversas, tanto estratexias de exposición como estratexias de indagación, potenciaranse actividades que estimulen mellor a aceptación e integración, facilitarase a comprensión mediante a utilización de materiais e recursos didácticos como vídeos, pizarra, diapositivas ou páxinas web, adaptándose ás características psicolóxicas e sensoriais do alumnado, propoñendo ó alumno as realidades concretas unidas o seu entorno e propiciando o traballo en grupo e favorecendo a súa participación nos debates previstos.

c) Con relación ós recursos e materiais:

Dentro dos materiais e dos recursos dispoñibles, seleccionaranse os máis axeitados segundo o alumno e a materia.

Proporáselles ós alumnos que aporten á clase recortes de prensa ou revistas ou que comenten noticias que lles preocupan a cada un deles, para motivalos e acerca-la materia a súa vida cotiá.

d) Con relación ó proceso de avaliación:

A avaliación é sumativa, coa que se pretende saber se foron alcanzados os obxectivos propostos. Para determinalo avaliaranse tanto os contidos conceptuais, procedementais e actitudinais e valoraranse segundo os instrumentos e os criterios de avaliación descritos anteriormente.

De detectar o caso de alumnado que precise unha dedicación especial polo feito de presentar algunha particularidade, como pode ser: algún tipo de discapacidade, ou alumnos procedentes doutros países que non dominen o noso idioma, farase un seguimento máis profundo á hora das explicacións dos temas, facilitándolles os conceptos necesarios para seguir a programación e axudándolles a que colla soltura é independencia.

O alumnado deste ciclo pode ter diversas procedencias, tales como :

- Bacharelato.
- Alumnos/-as que superaron a proba correspondente para acceder ao Ciclo Superior.
- Outros ciclos formativos, ben de grado medio ou de grado superior.
- Alumnos/-as que actualmente se atopan en situación de desemprego e/ou buscan renovar coñecementos xa adquiridos

## 9. Aspectos transversais

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

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

Educación 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.

Educación moral e cívica:

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

A educación en valores dáse o longo do curso en distintos temas como pode ser a responsabilidade e solidariedade, pónense de manifesto na necesidade de levar a cabo unha reciclaxe eficiente tanto no papel coma no material informático. Do mesmo xeito, o tratamento da información debe realizarse baixo o criterio de confidencialidade.

Participación de xeito activo cunha actitude crítica e responsable:

- Participar nas actividades con respecto e con actitude de tolerancia.
- Participar no traballo en equipo respectando a xerarquía definida na organización.
- Valorar a diversidade de opinións como fonte de enriquecemento, recoñecendo outras prácticas, ideas ou crenzas, para resolver problemas e tomar decisións.- Recoñecer os dereitos e os deberes como axente activo na sociedade democrática.
- Analizar e valorar a participación, o respecto, a tolerancia e a igualdade de oportunidades, para facer efectivo o principio de igualdade entre homes e mulleres.
- Recoñecer os dereitos e os deberes como axente activo na sociedade democrática.



--

**9.b) Actividades complementarias e extraescolares**

As propostas polo departamento.
---------------------------------