



Formación profesional

Adaptación na programación para a finalización do curso 2019-2020

Centro educativo

| Código | Centro | Curso académico |
|----------|---------------------------------------|-----------------|
| 15005257 | IES Ramón Menéndez Pidal (Coruña (A)) | 2019-2020 |

Ciclo formativo

| Código | Nome |
|---------|------------------------|
| CMCOM01 | Actividades Comerciais |

Módulo profesional

| Código | Nome |
|--------|--------------------------------|
| MP1234 | Servizos de atención comercial |

Alumnado

| Réxime | Modalidade | Grupo |
|--------|------------|-------|
| Xeral | Ordinaria | |

Docente (se procede, indicar o nome e os apelidos)

| Nome e apelidos |
|--------------------------|
| María Elena López Blanco |

Instrucións do 27 de abril de 2020, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa para o desenvolvemento do terceiro trimestre do curso 2019-2020, nos centros da Comunidade Autónoma de Galicia.

Nota: O alumnado de segundo curso a día 14 de marzo tiña toda a materia impartida e avaliada.

1. Criterios de avaliación do terceiro trimestre afectados (por cada unidade didáctica)

1.1 Identificación da unidade didáctica

| Nº | Unidade didáctica | | | | |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|
| | | | | | |
| Resultado de aprendizaxe | Criterio de avaliación | Imprescindible (si, non) | Desenvolverase neste curso (si, non) | Instrumento de avaliación | |
| ▪ | ▪ | | | | |
| ▪ | ▪ | | | | |
| ▪ | ▪ | | | | |
| ▪ | ▪ | | | | |
| Nº | Unidade didáctica | | | | |
| | | | | | |
| Resultado de aprendizaxe | Criterio de avaliación | Imprescindible (si, non) | Desenvolverase neste curso (si, non) | Instrumento de avaliación | |
| | | | | | |
| Resultado de aprendizaxe | Criterio de avaliación | Imprescindible (si, non) | Desenvolverase neste curso (si, non) | Instrumento de avaliación | |
| ▪ | ▪ | | | | |



| | | | | |
|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---|----------------------------------|
| ▪ | ▪ | | | |
| ▪ | ▪ | | | |
| ▪ | ▪ | | | |
| Nº | Unidade didáctica | | | |
| | | | | |
| Resultado de aprendizaxe | Criterio de avaliación | Imprescindible | Resultado de aprendizaxe | Criterio de avaliación |
| ▪ | ▪ | | | |
| ▪ | ▪ | | | |
| ▪ | ▪ | | | |
| Nº | Unidade didáctica | | | |
| 8 | Facturación electrónica | | | |
| Resultado de aprendizaxe | Criterio de avaliación | Imprescindible (si, non) | Desenvolverase neste curso (si, non) | Instrumento de avaliación |
| ▪ | ▪ | | | |
| ▪ | ▪ | | | |



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

O alumnado deberá entregar resoltas as actividades propostas pola profesora, correspondentes a todos os RA para recuperar o módulo. Serán valoradas do 1 ó 10, debendo acadar un 5 para aprobar o módulo. Aquelas persoas, que por un motivo de forza maior, non se poida calificar polas entregas das actividades propostas para a recuperación, realizarán un exame telemático ou presencial (segundo a situación o permita) dos CA que figuran no apartado 6 de esta programación. Este exame constará de 20 cuestións, onde cada unha puntuá 0,5 e para aprobar terán que acadar como mínimo un 5.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

Criterios de avaliación imprescindibles (por cada unidade didáctica)

| Nº | | Unidade didáctica | | |
|----------|----------|--|--|---------------------------------|
| 1 | | A actividade comercial das empresas | | |
| 1ª aval. | 2ª aval. | Resultado de aprendizaxe | Criterio de avaliación | Instrumento de avaliación |
| X | | <ul style="list-style-type: none"> RA1 - Desenvolve actividades de atención ou información á clientela, procurando transmitir a imaxe máis adecuada da empresa ou organización | CA1.1 - Identifícanse as funcións do departamento de atención á clientela de distintos tipos de empresas e organizacións CA1.2 - Identifícanse os tipos de organización do departamento de atención á clientela, segundo as características da empresa ou organización CA1.3 - Defínense as relacións do departamento de atención á clientela co de márketing, o de vendas e outros departamentos da empresa CA1.4 - Confeccionáronse organigramas de empresas comerciais, tendo en conta o seu tamaño, a estrutura e a actividade CA1.5 - Diferenciáronse as áreas de actividade e accións do servizo de atención á clientela, tendo en conta a lexislación CA1.6 - Identifícanse as funcións dos "contact centers" e os servizos que prestan ás empresas ou organizacións en xeral, e ao comercio en particular | Entrega de actividades resoltas |
| X | | <ul style="list-style-type: none"> RA4 - Identifica os organismos e as institucións de protección e defensa das persoas consumidoras e usuarias, analizando as competencias de cada un. | CA4.1 - Defínese o concepto de consumidor/ora e usuario/a, e diferénciase entre consumidor/ora final e industrial CA4.2 - Identifícouse a normativa estatal, autonómica e local que regula os dereitos de consumidores/as e usuarios/as CA4.3 - Identifícanse as institucións e os organismos públicos e privados de protección de consumidores/as e usuarios/as, e describíronse as súas competencias | Entrega de actividades resoltas |



| | | | | |
|-----------------|---|--|---|----------------------------------|
| | | | CA4.4 - Interpretouse a normativa aplicable á xestión de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as e usuarios/as en materia de consumo CA4.5 - Descríbóronse as fontes de información que facilitan información fiable en materia de consumo | |
| Nº | Unidade didáctica | | | |
| 2 | Comunicación presencial na atención comercial | | | |
| 1ª aval. | 2ª aval. | Resultado de aprendizaxe | Criterio de avaliación | Instrumento de avaliación |
| X | | <ul style="list-style-type: none"> RA2 - Utiliza técnicas de comunicación en situacións de atención á clientela ou ás persoas consumidoras e usuarias, proporcionando a información solicitada | CA2.1 - Descríbese o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir nel CA2.2 - Identifícanse as canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións CA2.3 - Descríbóronse as fases do proceso de información á clientela e as técnicas utilizadas en cada canle de comunicación CA2.4 - Solicítouse a información requirida pola clientela ao departamento ou organismo competente, a través de diversas canles de comunicación | Entrega de actividades resultas |
| Nº | Unidade didáctica | | | |
| 3 | Comunicación non presencial na atención comercial | | | |
| 1ª aval. | 2ª aval. | Resultado de aprendizaxe | Criterio de avaliación | Instrumento de avaliación |
| X | | <ul style="list-style-type: none"> RA2 - Utiliza técnicas de comunicación en situacións de atención á clientela ou ás persoas consumidoras e usuarias, proporcionando a información solicitada. | CA2.1 - Descríbese o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir nel CA2.2 - Identifícanse as canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións CA2.3 - Descríbóronse as fases do proceso de información á clientela e as técnicas utilizadas en cada canle de comunicación CA2.4 - Solicítouse a información requirida pola clientela ao departamento ou organismo competente, a través de diversas canles de comunicación CA2.5 - Facilitóuselle información a unha clientela suposta, utilizando a escoita activa e prestando especial atención á comunicación non verbal | Entrega de actividades resultas |



| | | | | |
|---------------------|---------------------|--|--|----------------------------------|
| | | | <p>CA2.6 - Mantivéronse conversas telefónicas para informar unha clientela suposta, utilizando actitudes, normas de protocolo e técnicas axeitadas</p> <p>CA2.7 - Redactáronse escritos de resposta a solicitudes de información en situacións de atención á clientela, aplicando as técnicas axeitadas</p> <p>CA2.8 - Utilizouse o correo electrónico e a mensaxaría instantánea para contestar ás consultas da clientela, respectando as normas de protocolo e adoptando unha actitude axeitada</p> | |
| Nº | | Unidade didáctica | | |
| 4 | | Detección, atención e tramitación de queixas e reclamacións | | |
| 1ª aval. | 2ª aval. | Resultado de aprendizaxe | Criterio de avaliación | Instrumento de avaliación |
| | X | <ul style="list-style-type: none"> RA5 - Realiza trámites de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as, aplicando técnicas de comunicación e negociación para a súa resolución | <p>CA5.1 - Identificáronse os tipos de consultas, queixas, reclamacións e denuncias máis habituais en materia de consumo.</p> <p>CA5.2 - Describiuse o procedemento que hai que seguir, así como as fases, a forma e os prazos do proceso de tramitación das reclamacións da clientela.</p> <p>CA5.3 - Informouse a clientela acerca dos seus dereitos e os posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa.</p> <p>CA5.4 - Formalizouse a documentación necesaria para cursar a reclamación cara ao departamento ou organismo competente.</p> <p>CA5.5 - Aplicáronse técnicas de comunicación na atención das queixas e reclamacións, utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade.</p> <p>CA5.6 - Utilizáronse técnicas de negociación e actitudes que faciliten o acordo para resolver as reclamacións da clientela.</p> <p>CA5.7 - Identificáronse e cubríronse os documentos relativos á tramitación das queixas, reclamacións e denuncias.</p> <p>CA5.8 - Informouse a persoa reclamante acerca da situación e do resultado da queixa ou reclamación, de xeito oral e/ou escrito, e/ou por medios electrónicos.</p> | Entrega de actividades resoltas |



| Nº | | Unidade didáctica | | |
|----------|----------|---|---|---------------------------------|
| 5 | | Organización e arquivo da documentación | | |
| 1ª aval. | 2ª aval. | Resultado de aprendizaxe | Criterio de avaliación | Instrumento de avaliación |
| | X | <ul style="list-style-type: none"> RA3 - Organiza a información relativa á relación coa clientela, aplicando técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento | CA3.1 - Descríbironse as técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento da información CA3.2 - Descríbironse as técnicas máis habituais de catalogación e arquivamento de documentación, analizando as súas vantaxes e os seus inconvenientes CA3.3 - Clasificáronse os tipos de documentación en materia de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias CA3.4 - Elaboráronse, actualizáronse e consultáronse bases de datos coa información relativa á clientela CA3.5 - Manexáronse ferramentas de xestión das relacións coa clientela (CRM), de acordo coas especificacións recibidas CA3.6 - Rexistrouse a información relativa ás consultas ou solicitudes da clientela na ferramenta de xestión das relacións con ela CA3.7 - Aplicáronse métodos para garantir a integridade da información e a protección de datos, de acordo coa normativa | Entrega de actividades resoltas |
| Nº | | Unidade didáctica | | |
| 6 | | Control da calidade e mellora do servizo | | |
| 1ª aval. | 2ª aval. | Resultado de aprendizaxe | Criterio de avaliación | Instrumento de avaliación |
| | X | <ul style="list-style-type: none"> RA6 - Colabora na execución do plan de calidade e mellora do servizo de atención á clientela, aplicando técnicas de avaliación e control da eficacia do servizo | CA6.1 - Identificáronse os métodos aplicables para avaliar a eficacia do servizo de atención ou información á clientela CA6.2 - Realizouse o seguimento do proceso de tramitación das queixas e reclamacións, e avaliáronse a forma e os prazos de resolución CA6.3 - Identificáronse as principais incidencias e demoras no servizo de atención á clientela e na resolución de queixas e reclamacións | |



| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <p>CA6.4 - Descríbóronse as principais medidas aplicables para solucionar as anomalías detectadas e mellorar a calidade do servizo</p> <p>CA6.5 - Aplicáronse técnicas para medir o nivel de satisfacción da clientela e a eficacia do servizo prestado</p> <p>CA6.6 - Redactáronse informes cos resultados e as conclusións da avaliación da calidade, utilizando ferramentas informáticas</p> <p>CA6.7 - Aplicáronse as accións establecidas no plan de mellora da calidade do servizo, utilizando aplicacións informáticas</p> <p>CA6.8 - Desenvolvéronse as accións establecidas no plan de fidelización da clientela, utilizando a información dispoñible na ferramenta de xestión das relacións coa clientela (CRM)</p> | |
|--|--|--|---|--|

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

As actividades de recuperación serán:

Actividades de repaso que aparecen ó final de cada unidade didáctica do libro de texto que utilizou o alumnado.

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

Non hai alumnado con perda de dereito á avaliación continua.



8. Medidas de atención á diversidade

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

Non hai alumnado con necesidades educativas especiais, pero sempre adoitan presentarse varios niveis que, simplificando, resumiranse en tres: nivel medio, por baixo da media, e por riba da media.

- A realización de tarefas propostas diríxense ao conxunto do alumnado. Porén, prevese un tempo, que será concretado polo profesorado segundo a marcha da clase, para adicalo á atención diferente que requiren os niveis fóra da media. Estes prazos sempre serán orientativos, e se permitirá a entrega das tarefas fora do prazo establecido.
- Para o alumnado por baixo da media, o profesorado fará explicacións máis detalladas, se así o require o alumno/a, e ampliará os prazos de entrega das tarefas solicitadas. Se estará en contacto có alumno/a, sempre que este responda ás distintas chamadas por parte do profesorado, e animarase para que continúe co seguimento das unidades didácticas e coa entrega das tarefas propostas.
- Para o alumnado por riba da media, proporá algunha actividade opcional.
- É importante fomentar os procesos de aprendizaxe entre o alumnado.
- Atención especial ao alumnado con deficiencias de comprensión e seguimento de contidos, sempre que este responda ás distintas chamadas por parte do profesorado. Animarase para que continúe co seguimento das unidades didácticas e coa entrega das tarefas propostas.
- Coordinación de accións co Departamento de Orientación naqueles casos que se considere necesario, sempre a través das indicación do titor do grupo, que será o que estea en contacto có Departamento de Orientación.