



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	Servicio de Atención Comercial

Alumnado

Réxime	Modalidade	Grupo
Xera I-Ordinario	Presencial	B

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

Nome e apelidos
María Josefa Blanco Méndez

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.



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

1.1 Identificación da unidade didáctica

Nº	Unidade didáctica			
	Dado que se trata de 2º curso xa está impartido e non se evalúa.			
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

MÍNIMOS EXIXIBLES

Os mínimos esixibles que teñen que acadarse para a superación do módulo aparecen recollidos no Decreto 49/2016, do 7 de abril, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao medio correspondente ao título de técnico en Actividades Comerciais:

Mínimos esixibles: -

- Elaboración de organigramas de empresas comerciais.
- Identificación dos diferentes tipos de organización do departamento de atención ao cliente.
- Determinación das relacións do departamento de atención ao cliente co resto de departamentos da empresa.
- Identificación das funcións do departamento de atención ao cliente.
- Diferenciación das áreas de actividade e accións do servizo de atención ao cliente.
- Identificación das funcións e dos servizos que prestan os contact centers as empresas.
- Diferenciación entre cliente, consumidor e usuario.
- Identificación das institucións e organismos, públicos e privados, de protección ao consumidor e usuario.
- Descrición do proceso de comunicación, os elementos que interveñen e las barreiras e dificultades que poden xurdir no mesmo.
- Identificación dos canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións.
- Descrición das fases do proceso de información ao cliente.
- Descrición das técnicas utilizadas nos diferentes canles de comunicación presencial co cliente.
- Descrición das técnicas utilizadas nos diferentes canles de comunicación non presencial co cliente.
- Correcta elaboración e presentación de una reclamación.
- Correcta elaboración e presentación dunha folla de reclamacións.
- Tramitación correcta dunha folla de reclamacións recibida.
- Xestión dunha reclamación segundo normativa ISO 10002:2004.
- Correcta tramitación administrativa dunha folla de reclamacións.
- Aplicación adecuada das distintas técnicas e ferramentas de negociación.
- Clasificar e ordenar adecuadamente os principais documentos empresariais en función do sistema de clasificación máis adecuado ao caso.
- Analizar as razóns que levan a os clientes a ser fieles a unha empresa.
- Explicar o proceso a seguir para certificar un sistema de xestión de calidade.



CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

Criterios de cualificación: A avaliación da aprendizaxe dos alumnos e alumnas farase ao longo do curso, o profesor pedirá a realización de proba escrita. Esta proba valorarase sobre 10 tendo que acadar un 5 para superala. Esta será o 70% da nota. A actitude o traballo diario suporá un 30% da nota. A nota da avaliación será a suma da nota da proba escrita, máis a nota do traballo de clase e outros traballos propostos. Será imprescindible acadar un mínimo de 5 na proba escrita, para poder sumar o resto de puntuacións.

A nota final do módulo será a media aritmética da nota das dúas avaliacións, sendo necesario ter aprobadas cada unha das avaliacións para o cálculo da media

Os alumnos poderán recuperar as avaliacións suspensas cunha proba escrita. Deberá acadar un 5



6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

Critérios de avaliación imprescindibles (por cada unidade didáctica)

Nº		Unidade didáctica		
1		A ACTIVIDADE COMERCIAL DAS EMPRESA		
1ª aval.	2ª aval.	Resultado de aprendizaxe	Criterio de avaliación	Instrumento de avaliación
		<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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 CA 1.3 Defínense as relacións do departamento de atención á clientela co de márketing, o de vendas e outros departamentos da empresa CA 1.4 Confeccionáronse organigramas de empresas comerciais, tendo en conta o seu tamaño, a estrutura e a actividade CA 1.5 Diferenciáronse as áreas de actividade e accións do servizo de atención á clientela, tendo en conta a lexislación CA 1.6 Identifícanse as funcións dos "contact centers" e os servizos que prestan ás empresas ou organizacións en xeral, e ao comercio en particular 	OU-Exercicios e práctica correspondentes as distintas unidades didácticas do módulo a través da aula virtual e correo electrónico
		<ul style="list-style-type: none"> RA 4 Identifica os organismos e as institucións de protección e defensa das persoas consumidoras e usuarias, analizando as competencias de cada un 	<p>CA 2.1 Descríbese o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir nel</p> <p>CA 2.2 Identifícanse as canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións</p> <p>CA 2.3 Descríbense as fases do proceso de información á clientela e as técnicas utilizadas en cada canle de comunicación</p> <p>CA 2.4 Solicítase a información requirida pola clientela ao departamento ou organismo competente, a través de diversas canles de comunicación</p> <p>CA 2.5 Facilitóuselle información a unha clientela suposta, utilizando a escoita activa e prestando especial atención á comunicación non verbal</p>	OU-Exercicios e práctica correspondentes as distintas unidades didácticas do módulo a través da aula virtual e correo electrónico.



Nº		Unidade didáctica		
2		COMUNICACIÓN PRESENCIAL NA ATENCIÓN COMERCIA		
1ª aval.	2ª aval.	Resultado de aprendizaxe	Criterio de avaliación	Instrumento de avaliación
		<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 	<ul style="list-style-type: none"> CA2.1 Describiuse o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir ne CA2.2 Identifícanse as canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións CA2.3 Describíronse as fases do proceso de información á clientela e as técnicas utilizadas en cada canle de comunicación CA2.4 Solicitouse a información requirida pola clientela ao departamento ou organismo competente, a través de diversas canles de comunicación 	OU-Exercicios e práctica correspondentes as distintas unidades didácticas do módulo a través da aula virtual e correo electrónico

Nº		Unidade didáctica		
3		COMUNICACIÓN PRESENCIAL NA ATENCIÓN COMERCIA		
1ª aval.	2ª aval.	Resultado de aprendizaxe	Criterio de avaliación	Instrumento de avaliación



	<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 	<ul style="list-style-type: none"> CA2.1 Describiuse o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir ne CA2.2 Identificáronse as canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións CA2.3 Describíronse as fases do proceso de información á clientela e as técnicas utilizadas en cada canle de comunicación CA2.4 Solicitouse 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 CA2.6 Mantivéronse conversas telefónicas para informar unha clientela suposta, utilizando actitudes, normas de protocolo e técnicas axeitadas CA2.7 Redactáronse escritos de resposta a solicitudes de información en situacións de atención á clientela, aplicando as técnicas axeitadas 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>OU-Exercicios e práctica correspondentes as distintas unidades didácticas do módulo a través da aula virtual e correo electrónico</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



	<ul style="list-style-type: none"> RA 5 Realiza trámites de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as, aplicando técnicas de comunicación e negociación para a súa resolución 	<ul style="list-style-type: none"> CA 5.1 Identifícanse os tipos de consultas, queixas, reclamacións e denuncias máis habituais en materia de consumo CA 5.2 Describiuse o procedemento que hai que seguir, así como as fases, a forma e os prazos do proceso de tramitación das reclamacións da cliente-la CA 5.3 Informouse a clientela acerca dos seus dereitos e os posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa CA 5.4 Formalizouse a documentación necesaria para cursar a reclamación cara ao departamento ou organismo competente CA 5.5 Aplicáronse técnicas de comunicación na atención das queixas e reclamacións, utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade CA 5.6 Utilizáronse técnicas de negociación e actitudes que faciliten o acordo para resolver as reclamacións da clientela 	<p>OU-Exercicios e práctica correspondentes as disntas unidades didáccas do módulo a través da aula virtual e correo electrónico</p>
--	---	--	--

Nº		Unidade didáctica		
5		ORGANIZACIÓN E ARQUIVO DA DOCUMENTACIÓN		
1ª aval.	2ª aval.	Resultado de aprendizaxe	Criterio de avaliación	Instrumento de avaliación
		<ul style="list-style-type: none"> RA3 - Organiza a información relativa á relación coa clientela, aplicando técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento 	<ul style="list-style-type: none"> CA3.1 Descríronse as técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento da información CA3.2 Descríronse as técnicas máis habituais de catalogación e arquivamento de documentación, analizando as súas vantaxes e os seus inconvenientes CA3.3 Clasifícanse 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 	<p>OU-Exercicios e práctica correspondentes as disntas unidades didáccas do módulo a través da aula virtual e correo electrónico</p>



Nº		Unidade didáctica		
6		CONTROL DA CALIDADE E MELLORA DO SERVIZO		
1ª aval.	2ª aval.	Resultado de aprendizaxe	Criterio de avaliación	Instrumento de avaliación
		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 Identifícanse os métodos aplicables para avaliar a eficacia do servizo de atención ou información á clientela CA6.2 Realízase o seguimento do proceso de tramitación das queixas e reclamacións, e avalíanse a forma e os prazos de resolución CA6.3 Identifícanse as principais incidencias e demoras no servizo de atención á clientela e na resolución de queixas e reclamacións CA6.4 Descríbense as principais medidas aplicables para solucionar as anomalías detectadas e mellorar a calidade do servizo CA6.5 Aplícanse técnicas para medir o nivel de satisfacción da clientela e a eficacia do servizo prestado CA6.6 Redactáronse informes cos resultados e as conclusións da avaliación da calidade, utilizando ferramentas informáticas CA6.7 Aplícanse as accións establecidas no plan de mellora da calidade do servizo, utilizando aplicacións informáticas CA6.8 Desenvólvense as accións establecidas no plan de fidelización da clientela, utilizando a información dispoñible na ferramenta de xestión das relacións coa clientela (CRM)	OU-Exercicios e práctica correspondentes as disntas unidades didáccas do módulo a través da aula virtual e correo electrónico



Procedemento para definir as actividades de recuperación.

Ao tratarse dun ensino post obrigatorio o traballo, esforzo e compromiso do alumnado é un requisito imprescindible, polo que á hora de falar de actividades de recuperación, partimos do feito de que o alumno/a comportouse axeitadamente, participou de maneira positiva e intentou acadar os criterios de avaliación.

--RECUPERACIÓN AO LONGO DO CURSO--

Unha vez rematada cada unha das dúas avaliacións, os alumnos e alumnas que non superaran o módulo realizarán actividades de recuperación.

--RECUPERACIÓN EXTRAORDINARIA--

No caso de que, finalizada a segunda avaliación, a cualificación non resulte positiva, o alumno non accederá á FCT ou Traballo Actividades Asociadas ao Ámbito Laboral debendo realizar actividades de recuperación para a avaliación final de xuño.

Debido á situación extraordinaria polo COVID-19 non se imparten clases presenciais de recuperación se non que se fará un seguimento persoalzado ao alumnado con módulos non superados. Tendo en conta as circunstancias que influíron nese resultado negativo establécense novas datas de presentación de tarefas co acompañamento virtual aos alumnos na realización das diversas actividades relacionadas cos resultados de aprendizaxe non superados.

Para aqueles alumnos que non superen o módulo de Servizos de Atención a Clientela en xuño, realizarase un informe de avaliación individualizado, no que consten as actividades a realizar para a recuperación do módulo ao longo do curso seguinte.

As actividades de recuperación que se realizarán teñen en conta a situación de cada alumno de forma individualizada, así como as competencias que debe mellorar en cada caso. O alumnado realiza tarefas como as seguintes:

- Pequenos traballos de investigación, resumos, comentarios, casos prácticos (exercicios e problemas).
- Presentacións sobre a materia utilizando recursos TIC.
- Lecturas comentadas relacionadas cos temas desenvolvidos e con novas de actualidade relacionadas cos contidos do módulo.

Os aspectos susceptibles de seren valorados son os seguintes:

-Puntualidade na entrega. -Redacción elaborada polo propio alumno ou alumna. -Coherencia interna do discurso e da exposición.

-A corrección tanto na forma coma no fondo, é dicir, tanto a utilización correcta das normas ortográficas como na presentación ademais dos contidos teóricos aplicados e a súa plasmación práctica

A valoración destas actividades poderá ser numérica ou non. Dado que se trata dun proceso de avaliación continua, terase en conta a evolución positiva e a constancia no traballo desenvolvido manifestados ao longo do curso tanto presencial como virtualmente. . As actividades de recuperación serán realizadas polo alumnado ou ben a ordenador ou ben manuscritas e serán remitidas pola canle que se determine en cada caso (correo electrónico, aula virtual ou outros medios)

Aquel alumnado que non realice as actividades de recuperación programadas ou que as realice de forma incorrecta ou insuficiente, poderá presentarse a un exame, que será presencial no centro ou telemático, dependendo do que aconsellen as circunstancias sanitarias



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

O alumnado con faltas de asistencia que superen o 10% da horas do módulo, é dicir, 12,3 horas, perderá o dereito á avaliación continua. A partir do estado de alarma o día 14 de marzo e ante a imposibilidade da asistencia presencial as clases, farase un seguimento telemático ao alumnado que non teña o módulo superado, tanto os que teñen perda da avaliación continua como aqueles con algunha avaliación non superada.

Estes alumnos poderán asistir ao seguimento das clases de recuperación telemáticamente pero non serán avaliados de forma parcial e veranse na obriga de realizar a proba extraordinaria de xuño. Dita proba versará sobre os contidos estudados ao longo do curso. Formularanse cuestións teóricas e de aplicación, casos prácticos e problemas. Para a superación do módulo será necesario obter unha calificación igual ou superior a 5.

Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumno ou alumna na xustificación desas faltas, aceptación que será acorde co establecido na normativa do Departamento. O profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades aos alumnos e ás alumnas que teñan perdido o dereito á avaliación continua, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, o resto do grupo ou ás instalacións.

A este respecto, e para informar ao alumnado, o centro enviará un apercibimento ao alumno ou á alumna cando as faltas de asistencia nun determinado módulo superen o 6% respecto da súa duración total. Nel indícarase que perderá o dereito á avaliación continua no módulo se acumula un 10% de non asistencias con respecto á súa duración total. Cando as faltas de asistencia acaden a citada porcentaxe, comunicarase a perda do dereito á avaliación continua. Na secretaría do centro deberá quedar constancia do apercibimento e da comunicación da perda do 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

Para o alumnado que non acaden os obxectivos programados proporáse unha serie de traballos extras, sempre que o alumnado mostre o interese adecuado. Tamén se poden establecer exercicios máis sinxelos e posteriormente exercicios con dificultade crecente, para que acaden e poidan levar a cabo un bo desenvolvemento do módulo.

Despois de realizar a proba de avaliación inicial e 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 discapacidades físicas, psíquicas, sensoriais ou por manifestar graves trastornos de personalidade ou conduta terán unha atención especializada coa finalidade de conseguir a súa integración. Nestes casos será fundamental a colaboración e o apoio do Departamento de Orientación.

Ao respecto daqueles alumnos que necesiten apoio educativo, como é o caso do alumnado que non supere algunha avaliación, facilitaráselle actividades de reforzo de distinto grao de dificultade.

Co propósito de dar unha resposta educativa aos alumnos con altas capacidades intelectuais, se establecerán actividades de ampliación curricular.

O carácter continuo da avaliación permite a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, permite promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades propoñendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar os contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

Ante a situación extraordinaria do COVID-19 e tendo en conta a complexidade do alumnado en canto a capacidades diversas, motivación, convivencia familiar e ferramentas telemática o profesorado tratará de adaptar a metodoloxía á diversidade do alumnado, tratando de diminuír a brecha dixital existente entre o alumnado con máis recursos sociais e económicos e aqueles máis desfavorecidos.