

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
36020337	de Salvaterra de Miño	Salvaterra de Miño	2022/2023

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
MAM	Madeira, moble e cortiza	CBMAM01	Carpintaría e moble	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3005	Atención á clientela	2022/2023	3	58	69

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	JUAN CARLOS CONDE GESTEIRO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión equipo directivo

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

Este módulo profesional contén a formación asociada a atención á clientela da carpintaría, produtos téxtis e elementos complementarios.

As competencias profesionais, persoais e sociais, e as competencias para a aprendizaxe permanente do título profesional básico en Carpintaría e Moble son as que se relacionan con respecto a este módulo:

j) Atender a clientela, demostrando interese e preocupación por resolver satisfactoriamente as súas necesidades.

k) Resolver problemas predicibles relacionados cos ámbitos físico, social, persoal e produtivo, utilizando o razoamento científico e os elementos proporcionados polas ciencias aplicadas e sociais.

Cualificacións profesionais incompletas:

b) Actividades auxiliares de comercio, COM412\_1 (Real decreto 1179/2008, do 11 de xullo):

UC1329\_1: proporcionarlle atención e información operativa, estruturada e protocolizada á clientela.

A internacionalización dos mercados levará a empresa a darlles prioridade aos esforzos no deseño, na xestión de provedores/as e na loxística, empregándose a imaxe de marca como unha vantaxe competitiva, reducindo os períodos de renovación e incrementando o dinamismo do proceso industrial.

Os obxectivos xerais deste ciclo formativo para este módulo son os seguintes:

ñ) Desenvolver as destrezas básicas das fontes de información utilizando con sentido crítico as tecnoloxías da información e da comunicación, para obter e comunicar información nos contornos persoal, social ou profesional.

w) Utilizar as tecnoloxías da información e da comunicación para se informar, secomunicar, aprender e facilitar as tarefas laborais.

O ámbito produtivo no sector da carpintaría e o moble na comarca de Pontevedra está formado por unha atomización de pequenas empresas. As súas principais actividades son: Fabricación de mobiliario, fabricación de elementos de carpintaría, instalación de mobles e instalación de elementos de carpintaría. Concretamente o subsector do tapizado dentro das empresas do moble é residual ou inexistente na comarca.

Unicamente podemos atopar unhas poucas microempresas (autónomos) que nalgúns casos teñen algún empregado máis.

**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	Atención á clientela.	Proceso da comunicación	17	25
2	Venda de produtos.	Proceso de vendas.	18	25
3	Información á clientela.	Papeis en relación coa clientela	18	25
4	Tratamento de reclamacións.	Xestións das reclamacións.	16	25

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Atención á clientela.	17

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Analízase o comportamento da clientela posible
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta
CA1.5 Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa

##### 4.1.e) Contidos

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

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Venda de produtos.	18

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

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

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Analizouse a tipoloxía de público
CA2.2 Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral
CA2.3 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial
CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables
CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida

**4.2.e) Contidos**

Contidos
O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das calidades dos produtos e servizos.
O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
Técnicas de venda.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Información á clientela.	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	SI
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso
CA3.3 Identifícanse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais aparelladas
CA4.1 Caracterizouse o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.
Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.
A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.
Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.
O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.



XUNTA  
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE CULTURA,  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL E UNIVERSIDADES

ANEXO XIII  
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS  
PROFESIONAIS



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

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento de reclamacións.	16

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

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

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

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

**4.4.e) Contidos**

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



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

Segundo o establecido no apartado 4.c da programación do módulo, a cualificación do alumnado realizase mediante a realización das actividades establecidas en cada unidade, durante a realización das tarefas o profesor observará actitude e o comportamento, cotexará os procedementos para a consecución das tarefas e valorará as probas establecidas para avaliar o grao de consecución dos mínimos exigibles de cada unidade didáctica.

A nota de cada unidade obtense da porcentaxe que cada CA mínimo esixible representa en dita unidade, medido cos instrumentos definidos.

A nota de cada avaliación sera obtida a partires de cada unha das notas acadadas en cada unidade avaliada, en esa avaliación en concreto, pero evidentemente representará unha porcentaxe da nota total do módulo, xa que a proporcionalidade do peso de cada UD non é a mesma en cada avaliación que na totalidade do curso.

A nota final do módulo obtense das notas obtidas en cada UD.

Se non fose posible completar a totalidade da programación do módulo, a nota final obterase de entender que a porcentaxe final acadada corresponde o 100% do módulo e as unidades didácticas completadas valoranse proporcionalmente as porcentaxes asignadas na programación.

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

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

Para superar o módulo o alumno debe recuperar todas unidades didácticas suspensas.

Estableceranse horas de titorías e un plan de recuperación no periodo estipulado para tal fin polo centro, plantexando actividades de recuperación que terán como fin que o alumnado poida realizar ou rematar as actividades pendentes de cada UD, desenvolvidas durante o curso, ou correxir aqueles aspectos que impediron unha cualificación positiva das actividades do módulo.

Estas tarefas de aprendizaxe teñen un carácter individual e serán propias para cada alumno/a, podendo ser desenvolvidas en grupo se houbera dous ou mais alumnos/as na mesma situación académica.

O alumnado que non supere o módulo, será finalmente convocado a unha proba extraordinaria específica estruturada en unha proba teorica de preguntas tipo test, definicións curtas ou preguntas para desenvolver contidos.(2h).

Esta proba avaliarase proporcionalmente as porcentaxes indicadas os criterios establecidos en cada UD, e a nota obtense de aplicar o peso que cada unidade didáctica avaliada ten na totalidade do módulo.

Durante o período ordinario da FCT, aqueles alumnos que non superasen o módulo, recibirán clases de reforzo e recuperación naqueles conceptos e procedementos que resultasen avaliados negativamente, sendo avaliados no mes de xuño.

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

Aquel alumnado que acade un número de faltas de asistencia igual ou superior ao 10% da duración total do módulo perderá o dereito a ser avaliado en cada trimestre e terá que facer unha proba extraordinaria antes do módulo de FCT, para superar este módulo.

Nesta proba, o alumnado terá que demostrar que posúe os coñecementos mínimos esixibles de cada un dos bloques de contidos desta programación.

Parte teoría: Relación de preguntas tipo test, definicións curtas ou preguntas para desenvolver contidos.(2h).

Esta proba avaliarase proporcionalmente as porcentaxes indicadas os criterios establecidos en cada UD, e a nota obtense de aplicar o peso que cada unidade didáctica avaliada ten na totalidade do módulo.

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

Para levar a cabo o seguimento da programación, o equipo docente, formado por todos os profesores que imparten clase na fp básica,

celebraremos unha xuntanza mensual para analizar o grao de cumprimento das programacións. Para facer este seguimento utilizarase o modelo establecido polo sistema implantado no centro, no que se concretarán, tanto o grao de cumprimento da programación, como as modificacións levadas a cabo na mesma, coa xustificación do por qué destas modificacións, así como as propostas de mellora da mesma. Este documento servirá de base para a elaboración da programación do vindeiro curso.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

Ao principio de curso, unha vez pechado o prazo de matrícula, o equipo docente celebraremos unha xuntanza de avaliación inicial para coñecer as características e a formación previa de cada alumno/a. Nesta avaliación o titor dará toda a información dispoñible sobre as características xerais do grupo.

En base a toda esta información tomaranse os acordos pertinentes, especialmente aqueles que teñan que ver con aspectos de flexibilización modular na duración das ensinanzas.

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

Naqueles casos en que o alumnado non acade os obxectivos mínimos establecidos en cada avaliación, estableceráanse medidas de reforzo para que poida acadar os mínimos previstos nesta programación.

Estas medidas consistirán en traballos que poidan ser efectuados de forma autónoma polo alumnado, baixo a supervisión e colaboración do profesor, e na repetición daqueles traballos nos que non acadou o mínimo esixible.

Tamén en aqueles casos que sexa pertinente poderá levarse a cabo unha flexibilización modular na duración das ensinanzas.

## 9. Aspectos transversais

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

Ainda que a educación e valores é un aspecto que debería de vir moi traballado das etapas educativas anteriores, darase unha maior importancia ao respecto polo traballo dos compañeiros/as, xa que é fundamental á hora de formar parte da plantilla dun taller. Fomentarase as relacións entre o alumnado intercambiando técnicas de traballo e poñendo atención a que ningún alumno/a do grupo este discriminado.

O coidado do medio ambiente e outro dos aspectos a desenrolar poñendo especial interese no aproveitamento dos materiais, no reciclado dos refugallos que o permitan e en evitar todo o posible claquera tipo de contaminación ambiental.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Organizariáanse visitas a empresas do sector, sempre que houbera boa predisposición por parte destas, que realicen traballos de especial interese para o alumnado e que estean relacionados cos obxectivos do currículo.

## 10. Outros apartados

### 10.1) UD 0

Na primeira clase realizarase a presentación do módulo ao alumnado. Dita presentación estará estruturada, a grandes rasgos, do seguinte xeito:

- Presentación do profesor.
- Carga lectiva e explicación das distintas unidades didácticas das que consta o módulo.
- Forma de cualificación do módulo e os criterios de cualificación.

- Material necesario para a súa impartición.
- Normas básicas de prevención de riscos laborais.

Resolveranse as posibles dúbidas por parte do alumnado en canto ao desenvolvemento do módulo e informaráselle de que na aula virtual do centro teñen á súa disposición un resumo da programación dentro do curso creado polo profesor.

Para que quede constancia de que este punto se levou a cabo a, o alumnado asinará un documento que confirme a veracidade do mesmo.

Informarase a todo o alumnado da posibilidade de consultar a programación do módulo na aula virtual do Cifp, na aula ou solicitar, o profesor do módulo, copia en formato pdf. O profesor creará un rexistro de firma no que quede constancia de dita acción (Documento de calidade: AXQ85PRO01 de Rexistro-entrega\_programacion).

No suposto de non poder desenvolver o ensino totalmente presencial, a causa da pandemia que estamos a padecer, realizaríanse unha serie de actividades a distancia, coa finalidade de paliar a non presencialidade dos alumnos.

A propia administración educativa prevé empregar unha serie de ferramentas dixitais que servirán para acadar a conectividade co alumnado, como son: aula virtual do Centro, o programa cisco webex, o espazo abalar e o correo electrónico corporativo.

Os alumnos entregarán os exercicios propostos, nas datas e horas que se determinen, mediante os sistemas telemáticos que se acorden.

As probas finais de avaliación e final de curso, realizaránse de maneira presencial, sempre que a situación o permita; ou de maneira dixital, na peor das situacións.

Suposto de ensino semipresencial.

Tratarase de dar os CAs máis prácticos no ensino presencial e na casa os CAs máis teóricos.

Tanto o exame final de xuño como o extraordinario de setembro, realizaríase no Centro, sempre que as condicións sanitarias así o permitisen. Se non fose posible realizaríase mediante o sistema telemático que se considere nese momento.

Suposto de ensino non presencial.

Tratarase de adaptar os CAs prácticos a ese tipo de ensino e impartir os teóricos polos métodos telemáticos dispoñibles.

Tanto o exame final de xuño como o extraordinario de setembro, realizaríase no Centro, sempre que as condicións sanitarias así o permitisen. Se non fose posible realizaríase mediante o sistema telemático que se considere nese momento.