

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
36019256	de Vilalonga	Sanxenxo	2024/2025

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
ADG	Administración e xestión	CBADG11	Servizos administrativos	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	2024/2025	3	58	69

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	ESCLAVITUD VÁZQUEZ FERNÁNDEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

A redacción desta programación realízase en base ó contido do Decreto 107/2014, do 4 de setembro, no que se regulan os aspectos específicos da formación profesional básica de ensinanzas de formación profesional do sistema educativo en Galicia e se establece o currículo do título profesional básico en Servizos Administrativos.

A competencia xeral do título profesional básico en Servizos Administrativos consiste en realizar tarefas administrativas e de xestión básicas, con autonomía, responsabilidade e iniciativa persoal, operando coa calidade indicada, cumprindo as normas ambientais, de seguridade e de hixiene no traballo, e comunicándose de xeito oral e escrito en linguas galega e castelá, así como nalgunha lingua estranxeira. Porén, para o profesional dos Servizos Administrativos as ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Auxiliar de oficina.
- Auxiliar de servizos xerais.
- Auxiliar de arquivo.
- Ordenanza.
- Auxiliar de información.
- Telefonista en servizos centrais de información.
- Clasificador/ra e/ou repartidor/ra de correspondencia.
- Gravador/ora verificador/ra de datos.
- Auxiliar de dixitalización.
- Operador/ra documental.
- Auxiliar de venda.
- Auxiliar de dependente de comercio.
- Operador/ra de cobramento ou caixeiro/ra.

A presente programación desenvolverase no I.E.S. de Vilalonga, emprazado no lugar da Salgueira en Vilalonga (concello de Sanxenxo). As actividades máis influentes son a vitícola, servizos diversos relacionados co turismo, elaboración de materiais vinculados á construción, a industria de bens relacionados coa demanda de inmobles (fabricación de cociñas, carpintería de aluminio, etc.), as relacionadas coa venda e reparación de automóbiles, as de transformación do ferro. Na zona destaca a actividade de cultivo, extracción, transformación, conservación e depuración de produtos mariños.

A formación do módulo relaciónase co obxectivo xeral i) do ciclo formativo e coa competencia profesional i). Ademais, relaciónase cos obxectivos s), t), u), v), w), x) e y), e coas competencias q), r), s), t), u), v) e w), que se incluírán neste módulo profesional de xeito coordinado co resto de módulos profesionais.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar as competencias do módulo han versar sobre:

- Descrición dos produtos que comercializan e dos servizos que prestan empresas tipo.

- Realización de exercicios de expresión oral, aplicando as normas básicas de atención ao público.
- Resolución de situacións estándares mediante exercicios de simulación.

**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	Comunicación e atención a clientela	Proporcionar atención e información ao cliente	10	15
2	Venda de produtos e servizos	Atención ao cliente na venda de produtos e servizos	15	21
3	Información á clientela	Información á clientela sobre localización e características básicas dos produtos e servizos	20	28
4	Iniciativa emprendedora na atención á clientela	Actuacións dirixidas á atención ao cliente	10	15
5	Tratamento de reclamacións	Atención as queixas dos clientes seguindo o procedemento establecido	14	21

**4. Por cada unidade didáctica**
**4.1.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
1	Comunicación e atención a clientela	10

**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 Analizouse 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 e servizos	15

**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 xustifícaa 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 Analízase 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.

Contidos
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	20

**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

**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 Transmíronse 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

**4.3.e) Contidos**

Contidos
<p>Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.</p> <p>Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.</p> <p>Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.</p> <p>Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.</p> <p>Obxeccións da clientela e o seu tratamento.</p>

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Iniciativa emprendedora na atención á clientela	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Caracterízase 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

**4.4.e) Contidos**

Contidos
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.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Tratamento de reclamacións	14

**4.5.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

**4.5.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



#### 4.5.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

O principal obxectivo da avaliación debe ser medir o grado de dominio das competencias profesionais que debe alcanzar o alumnado. O proceso para acadar a avaliación positiva concrétase nos criterios de avaliación e mínimos esixibles expresados en apartado 4 da programación.

##### \*\*\*\* CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN\*\*\*\*

De xeito máis concreto, na determinación da nota do módulo ponderaranse tanto os coñecementos teórico-prácticos adquiridos polo alumnado. Deste xeito, a nota de cada avaliación do módulo será o resultado da ponderación dos seguintes bloques:

##### A) 100% PROBAS OBXECTIVAS:

Ao remate de cada Unidade Didáctica realizarase unha proba escrita de carácter teórico-práctico sobre os contidos da materia vista en clase, e/ou realización dun suposto práctico relacionado coa mesma. Para proceder ao cálculo da media ponderada de cada avaliación, será imprescindible acadar en cada proba (desta parte A) unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

-----> Para acadar unha AVALIACIÓN FINAL POSITIVA do Módulo será imprescindible ter aprobadas as avaliacións parciais, sendo a nota final a media aritmética das avaliacións parciais. A cualificación final do módulo será numérica, entre 1 e 10, sen decimais e considerarse positiva cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos. Só se procederá a redondear a nota, cando a nota sexa igual ou superior a 5. Aproximarse do seguinte xeito: cando a parte decimal sexa inferior a 0,75, redondearse ao número enteiro anterior. No caso de que sexa superior, redondearse ao número enteiro seguinte.

No caso de NON superar o módulo na avaliación final, o alumnado poderá concorrer á proba final extraordinaria teórico-práctica, na data oficial fixada por Xefatura de Estudos . Nesta proba realizarase unha avaliación final global das avaliacións que teña suspensas. A proba final extraordinaria entenderase aprobada cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

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

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

Para a recuperación de cada avaliación non superada durante o período ordinario, programaranse actividades e traballos de forma individualizada que permitan ao alumno/a adquirir as capacidades ou destrezas non acadadas.

O alumno/a que non supere unha avaliación parcial, poderá presentarse aos exames de recuperación fixados pola profesora que abarquen os contidos mínimos das partes que teña non superadas.

Se, a pesar do proceso de recuperación, algún alumno/a non superase algunha avaliación, terá dereito a unha proba final ordinaria que englobe os contidos mínimos das avaliacións que teña suspensas.

Asemade, entenderase que chegada a avaliación previa á Formación en Centros de Traballo, o alumnado que non superase algunha avaliación obterá a nota final de suspenso no módulo. Para recuperar o módulo existirá un período especial de recuperación do mes de Abril ao mes de Xuño, no horario establecido polo Departamento de Administrativo xunto con Xefatura de Estudos. Programaranse actividades e traballos de forma individualizada que permitan ao alumno/a adquirir as capacidades ou destrezas non acadadas.

Finalmente, en XUÑO avaliarase ao alumnado cunha única proba final extraordinaria de carácter teórico-práctico que englobe os contidos das unidades didácticas suspensas. Entenderase que a proba resulta superada cando a nota acadada sexa igual ou superior a 5. A cualificación será numérica, entre 1 e 10, sen decimais e considerarase positiva cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos. Cando o resultado do cálculo da nota non sexa un número enteiro, aproximarase do seguinte xeito: cando a parte decimal sexa inferior a 0,75, redondearase ao número enteiro anterior. No caso de que sexa igual ou superior, redondearase ao número enteiro seguinte.

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

O alumnado que supere a porcentaxe de faltas estipulado polo Réxime Interno do Centro (10%) perderá o dereito á avaliación continua. A perda do dereito á avaliación continua implica que os alumnos afectados só teñan dereito a unha única proba final extraordinaria escrita de carácter teórico-práctico sobre todos os contidos mínimos esixibles do módulo.

O día e a hora de realización desta proba, marcarase polo departamento administrativo en acordo con Xefatura de Estudos, publicándose a través do medios correspondentes para o seu coñecemento xeral. A proba considerarase superada cando se acade unha puntuación igual ou superior a 5 puntos. A cualificación será numérica, entre 1 e 10, sen decimais. Só se procederá a redondear a nota cando esta sexa superior a 5. Aproximarase do seguinte xeito: cando a parte decimal sexa inferior a 0,75, redondearase ao número enteiro anterior. No caso de que sexa superior, redondearase ao número enteiro seguinte.

\* Calquera alumno/a que sexa sorprendido copiando pola profesora en calquera das probas citadas anteriormente, será puntuado cun cero na devandita proba e expulsado/a da mesma.

\*\* Durante as probas obxectivas está prohibido o uso de móbiles e doutro calquera dispositivo electrónico que non sexa facilitado polo centro. No caso de ser detectado o seu uso, a proba será puntuada cun cero.

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

O seguimento da programación farase cunha periodicidade mensual. Os principais indicadores do grao de cumprimento da programación serán:

- O grao de cumprimento da temporalización.
- O logro dos obxectivos programados.
- Os resultados académicos acadados.

Para a avaliación da práctica docente recadarase información a través de cuestionarios anónimos periódicos facilitados ao alumnado nos que se solicitará: Valoración sobre a metodoloxía e aspectos relativos á docencia, a forma de traballo na aula, técnicas de avaliación empregadas, así como cuestións que indiquen si se acadaron os obxectivos das distintas unidades didácticas.

Asemade, a profesora realizará unha avaliación persoal da profesora das explicacións e das actividades desenvolvidas a partir dos resultados académicos acadados polo alumnado.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

A observación do alumnado nas primeiras semanas do curso é fundamental para coñecer a súa situación de partida . Realizarase unha avaliación inicial que terá por obxectivo avaliar:

- A actitude e motivación en relación ao traballo de clase e o traballo persoal; atención ante as explicacións do profesor, preguntas, participación xeral e esforzo ante as tarefas encomendadas, presentación en tempo e forma das mesmas e coidado do material.
- Asistencia e comportamento.
- Coñecementos e formación anterior.

Coñecida a situación de partida do alumno/a, tentarase establecer a tempo as medidas oportunas para a consecución dos obxectivos fixados.

As observacións realizadas contrastaranse coas realizadas por outro profesorado nunha posta en común por parte do equipo docente, que será levada a cabo ao final do primeiro mes do inicio do curso, sobre as características xerais do grupo, e as circunstancias particulares de determinados alumnos que podan ter incidencia educativa ademais da información aportada polo titor. Trátase de coñecer as características, capacidades dos alumnos e a súa formación previa, coa finalidade de tomar as medidas de reforzo que se estimen oportunas.

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

Para posibilitar a consecución por parte do alumnado dos mínimos reflectidos na programación, propóñense as seguintes medidas:

- Atención personalizada na aula priorizando o desenvolvemento de determinadas capacidades naqueles alumnos que así o requiran.
- Buscar a comprensión dos aspectos esenciais de cada unidade por parte de todo o grupo.
- A profundización e o estudo detallado de casos concretos dependerá das capacidades individuais de cada alumno/a.
- Seguimento do traballo diario e valoración da evolución que presente o alumno/a respecto da situación inicial.

Ademais do exposto anteriormente levarase a cabo a:

- Realización de mapas conceptuais, elaboración de cuestionarios e exercicios prácticos.
- Repetición das prácticas ou simulacións.

No caso de que o docente observe que algún/ha alumno/a non alcanza os obxectivos mínimos esixidos na programación, deberá ter unha atención personalizada na aula, co fin de conseguir unha mellora no seu traballo e nos coñecementos do módulo.

Dentro da atención personalizada tomaranse medidas como: establecemento de tarefas de reforzo adaptadas a estes alumnos; realización de actividades en grupo, etc.

Se o/a alumno/a non é capaz de realizar as actividades en tempo, organizaranse de xeito que poida rematalas na aula.

## 9. Aspectos transversais

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

En primeiro lugar, en cada actividade inclúense precaucións e recomendacións para tomar as medidas de seguridade e hixiene que sexan necesarias. O manexo do computador entraña riscos, principalmente para a vista e para as costas, sen esquecer os riscos psicolóxicos derivados do seu abuso.

Ademais ao alumno/a váiselle a valorar a organización do seu posto de traballo e das actividades que realiza.

Co obxectivo dunha educación non sexista o profesor evitará comportamentos que se deriven da asignación de roles en función do sexo de alumno á hora de repartirse as tarefas. No desenvolvemento do proceso de ensinanza-aprendizaxe están implícitos o traballo en equipo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes e a educación para a convivencia.

Tamén se traballarán aspectos tan fundamentais como:

- A puntualidade, a honradez, a limpeza, a boa presenza e o bo trato, etc.

- Compañeirismo e respecto aos compañeiros/as e profesores/as.
- Coidado do espazo de traballo, do mobiliario e material da aula informática.
- Respecto ó medio ambiente e ós valores democráticos.
- Fomento do consumo responsable.
- Cumprimento das medidas de seguridade e saúde no traballo.
- Responsabilidade e puntualidade na entrega dos traballos e tarefas encomendados.

Promoverase que o alumnado:

- Valore dun xeito crítico a información que aparece en internet.
- Diferencie cal é a utilidade e os perigos das redes sociais.
- Estableza todas as opcións de seguridade e privacidade precisas para un uso responsable e consciente de internet.
- Adquiera boas prácticas no manexo das TIC.
- Comprenda a utilidade de internet dende o punto de vista empresarial, xa que favorece a creación de negocios e a mellora da comunicación.

## 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As fixadas polo Departamento, entre as que estarán visitar empresas, viveiros de empresas, cámara de comercio, ou tamén coloquios e charlas informativas de expertos.

## 10. Outros apartados

### 10.1) METODOLOXIA

A metodoloxía terá carácter globalizador y tenderá á integración de competencias y contidos entre os distintos módulos profesionais. Adaptarase ás necesidades dos alumnos/as e á adquisición progresiva das competencias do aprendizaxe permanente, para facilitarles a transición cara a vida activa e a súa continuidade no sistema educativo.

A metodoloxía a utilizar será en todo momento activa, facendo que os alumnos participen no seu proceso de aprendizaxe, o cal dependerá do contido de cada unha das unidades didácticas, pero en xeral responderá ó seguinte esquema:

- Explicacións da profesora, presentando os contidos e fomentando en todo momento a intervención do alumnado, deixando que sexa o alumnado quen plantexe a maior parte de interrogantes y tamén as solucións.
- Procura de información por parte do alumnado naquelas unidades e temas no que resulte procedente.
- Realización de actividades propostas que ademais de complementar as explicacións, sirvan para afianzar a comprensión dos contidos e aporten dinamismo ás clases.

- Realización de actividades finais encamiñadas a reforzar e ampliar o aprendido, así como a conectar a teoría coa realidade, poñendo en práctica os coñecementos adquiridos.
- Traballos individuais e en grupo sobre temas de actualidade relacionados cos contidos, para valorar a aportación de ideas persoais e o traballo en equipo
- Búsqueda da información por parte do alumnado naquelas unidades e temas no que resulte procedente

## 10.2) RECURSOS DIDÁCTICOS A EMPREGAR

Os recursos dos que se dispón para levar a cabo as tarefas e actividades son:

- Bibliografía diversa
- Encerado
- Proxector
- Ordenadores
- Impresora
- Internet
- Software diverso
- Material diverso de oficina (sobres, clips, etiquetas, grampadoras, lápiz, etc.)
- Fotocopiadora
- Escáner