



Región de Murcia
Consejería de Educación y
Formación Profesional



IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS
CC 30011971
PARAJE DE LAS JUMILLICAS, S/N. 30520 FORTUNA (MURCIA)
TFN: 968686070 FAX: 968686000
www.smbfortuna.com 30011971@murciaeduca.es



Fondo Social Europeo

"El FSE invierte en tu futuro"

Consejería de Educación



ATENCIÓN AL CLIENTE
1º CURSO. CICLO FORMATIVO GRADO BÁSICO
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



Centro: IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS. 30011971

Localidad: FORTUNA.

Municipio: FORTUNA.

Curso: 2024/2025

ÍNDICE

1.	<u>CONTEXTUALIZACIÓN</u>	3
2.	<u>REFERENTES LEGALES</u>	4
3.	<u>COMPETENCIAS</u>	5
3.1	<u>COMPETENCIA GENERAL</u>	5
3.2	<u>COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES</u>	5
4.	<u>OBJETIVOS</u>	7
4.1	<u>OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO</u>	7
4.2	<u>OBJETIVOS DEL MÓDULO: RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN</u>	10
5.	<u>CONTENIDOS</u>	12
5.1	<u>CONTENIDOS BÁSICOS O MÍNIMOS IMPRESCINDIBLES</u>	12
5.2	<u>CONTENIDOS, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN</u>	13
5.3	<u>UNIDADES DE TRABAJO</u>	13
5.4	<u>RELACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE CON LAS UNIDADES DE TRABAJO</u>	15
5.5	<u>OTROS CONTENIDOS TRANSVERSALES</u>	16
6.	<u>METODOLOGÍA</u>	18
6.1	<u>PRINCIPIOS Y ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</u>	18
6.2	<u>MATERIALES, RECURSOS, ORGANIZACIÓN Y ESPACIOS</u>	19
6.3	<u>ACTIVIDADES</u>	20
7.	<u>ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ALUMNOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO</u>	21
8.	<u>EVALUACIÓN</u>	23
8.1	<u>PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</u>	25
8.2	<u>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</u>	26
8.3	<u>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</u>	26
8.4	<u>PLAN DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN DEL ALUMNADO. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</u>	29
8.5	<u>IMPOSIBILIDAD DE APLICAR LA EVALUACIÓN CONTINUA. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</u>	30
8.6	<u>MÓDULOS NO SUPERADOS EN LA EVALUACIÓN FINAL ORDINARIA DE JUNIO. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</u>	30
8.7	<u>FORMACIÓN EN LA EMPRESA. EVALUACIÓN DEL MÓDULO</u>	30
9.	<u>EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE</u>	32
10.	<u>RESULTADOS DE APRENDIZAJE PARA LA FORMACIÓN EN LA EMPRESA</u>	32

1. CONTEXTUALIZACIÓN

La presente programación didáctica corresponde al módulo profesional de “**Atención al Cliente**”, incluido en el Ciclo Formativo de Grado Básico de Servicios Administrativos que pertenece a la familia de Administración y Gestión.

El Título Profesional Básico en Servicios Administrativos queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Servicios Administrativos.
- Nivel: Formación Profesional Básica.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia Profesional: Administración y Gestión.
- Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

El módulo de Atención al Cliente se imparte en el primer curso del ciclo formativo y tiene una duración de 65 horas distribuidas en 2 sesiones semanales.

Los alumnos/as tienen entre 14 y 18 años, la mayoría vienen de segundo o tercer curso de Educación Secundaria Obligatoria. Pertenecen a una clase social media tanto a nivel educativo como socioeconómico sin detectar, a priori, carencias significativas. No obstante, debido a la idiosincrasia del perfil de alumnos/a, se prevén situaciones de absentismo, abandono o falta de interés, así como malos hábitos de comportamiento, trabajo y estudio generalizados en el grupo.

El **PERFIL PROFESIONAL** del título profesional básico de Servicios Administrativos queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Auxiliar de oficina.
- Auxiliar de servicios generales.
- Auxiliar de archivo.
- Ordenanza.
- Auxiliar de información.
- Telefonista en servicios centrales de información.
- Clasificador y/o repartidor de correspondencia.
- Grabador-verificador de datos.
- Auxiliar de digitalización.
- Operador documental.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Operador/a de cobro o Cajero/a.

En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO.

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, correspondiente al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Para el módulo que se está programando Atención al Cliente, la unidad de competencia asociada es:

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

2. REFERENTES LEGALES

Estatales

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible y la Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria a la Ley de Economía Sostenible
- El Real Decreto 127/2014 de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de los Ciclos Formativos de Grado Básico de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, aprueba catorce títulos profesionales básicos donde se fijan sus currículos básicos.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.

Autonómicos

- Orden de 14 de diciembre de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se regula la Modalidad Modular de la Formación Profesional del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Decreto n.º 12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y se establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Decreto n.º 93/2020, de 17 de septiembre, por el que se modifica el Decreto n.º 12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la Formación Profesional Básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y se establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Decreto n.º 158/2023, de 25 de mayo, por el que se modifica el Decreto n.º 12/2015, de 13 de febrero, por el que se establecen las condiciones de implantación de la formación profesional básica y el currículo de trece ciclos formativos de estas enseñanzas y se establece la organización de los programas formativos profesionales en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Resolución de 19 de febrero de 2016, de la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional, por la que se amplía el ámbito de Aplicación de la modalidad modular de la Formación Profesional del Sistema Educativo en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Circular de 19 de febrero de 2016 de la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional, por la que se dictan instrucciones para el desarrollo de las enseñanzas de Formación Profesional Básica en la Región de Murcia.

- Resolución de 21 de mayo de 2018 de la Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial por la que se regula la expedición de los títulos de Formación Profesional Básica en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Orden de 24 de enero de 2019, por la que se desarrolla el currículo para la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de trece ciclos formativos de Formación Profesional Básica.
- Resolución de 30 de julio de 2019 de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa por la que se dictan instrucciones para la identificación y la respuesta educativa a las necesidades del alumnado que presenta dificultades de aprendizaje.

3. COMPETENCIAS

3.1 COMPETENCIA GENERAL

La COMPETENCIA GENERAL del título consiste en “realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia, así como en alguna lengua extranjera”.

3.2 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Según se establece en el Anexo I del RD 127/2014, la formación del módulo contribuye directamente a que se alcance la competencia profesional i) y además se relaciona con las competencias q), r), s), t), u), v), w) a las que contribuye de forma coordinada con el resto de módulos profesionales. Dichas competencias han sido resaltadas en negrita, de entre todas las competencias profesionales, personales y sociales que los alumnos deben alcanzar tras cursar el ciclo formativo, relacionadas a continuación:

- a) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.
- c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo con los criterios de calidad establecidos.
- e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.**
- j) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.

- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- n) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.**
- r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.**
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.**
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.**
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.**
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.**
- w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.**

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

Según se establece en el Anexo I del RD 127/2014, la formación del módulo de “Atención al cliente” se relaciona con el objetivo general del ciclo formativo i) del título. Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales. Dichos objetivos han sido resaltados en negrita, de entre todos los objetivos generales que los alumnos deben alcanzar tras cursar el ciclo formativo, relacionados a continuación:

- a) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- e) Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.**
- j) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- k) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- l) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- ñ) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- o) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

- q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos. Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- s) **Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.**
- t) **Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.**
- u) **Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.**
- v) **Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.**
- w) **Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.**
- x) **Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.**
- y) **Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.**

4.2 OBJETIVOS DEL MÓDULO: RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los objetivos del módulo profesional vienen expresados en resultados de aprendizaje (artículo 8 del RD 127/2014). Estos resultados de aprendizaje son las habilidades que el alumno debe ir adquiriendo para desarrollar las competencias necesarias que se pretenden lograr con este módulo.

Se relacionan a continuación los resultados de aprendizaje (RA) del módulo “Atención al Cliente”, ponderados y los criterios de evaluación que se utilizarán para su valoración.

RA1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación. (30%)

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).
- f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

- g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

RA2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico. (25%)

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.
- f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.
- h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

RA3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas. (25%)

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente.
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

RA4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación. (20%)

Criterios de evaluación:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.

- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación.
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

5. CONTENIDOS

Los contenidos son el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos y a la adquisición de competencias. Son, por tanto, el elemento que el profesor trabaja con los alumnos para conseguir los resultados de aprendizaje establecidos para el módulo profesional y, tal como podemos deducir de la definición anterior giran en torno a un triple eje: saber, saber hacer y saber ser.

5.1 CONTENIDOS BÁSICOS O MÍNIMOS IMPRESCINDIBLES

Los contenidos básicos o mínimos de este módulo suponen la expresión mínima de contenidos a desarrollar. Son imprescindibles y se encuentran todos incluidos en las diferentes unidades de trabajo. Son los siguientes:

Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.

Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta.

Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.

Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

5.2 CONTENIDOS, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN

Teniendo en cuenta el total de horas asignadas al módulo profesional de Atención al Cliente en la Región de Murcia, 65 horas, por el Decreto 12/2015 de 13 de febrero, se han agrupado los contenidos en un total de 6 unidades de trabajo. Desarrollamos a continuación estas unidades de trabajo, su secuenciación y temporalización:

Nº	Unidad de Trabajo	Horas Sesiones	Evaluación
1	Comunicación y atención al cliente.	9	1ª
2	Venta de productos y servicios.	10	
3	La venta y su desarrollo.	11	2ª
4	Información al cliente I.	12	
5	Información al cliente II.	11	3ª
6	Tratamiento de reclamaciones.	12	
TOTAL HORAS / SESIONES LECTIVAS		65	

No debemos olvidar que esta planificación temporal estará siempre sujeta a la capacidad de aprendizaje y comprensión de los alumnos.

5.3 UNIDADES DE TRABAJO

UT 1. Comunicación y atención al cliente.

1. El proceso de compraventa
2. Las softskills en la atención al cliente
3. El proceso de la comunicación
 - 3.1. Elementos comunicación
 - 3.2. La comunicación en atención al cliente
 - 3.3. Barreras de la comunicación en atención al cliente
4. La comunicación verbal
5. La comunicación no verbal.

UT 2. Venta productos y servicios.

1. El vendedor profesional
 - 1.1. Concepto y funciones
 - 1.2. Tipos de vendedor
 - 1.3. El perfil del vendedor profesional
 - 1.3.1. Actitudes personales

- 1.3.2. Conocimientos del vendedor
- 1.3.3. Cualidades y aptitudes para la venta
- 1.4. Competencias del vendedor
- 2. Actuación del vendedor profesional
 - 2.1. Estilos de comunicación
 - 2.2. Relaciones con los clientes
 - 2.2.1. Factores que afectan a la relación vendedor-cliente
 - 2.2.2. Decálogo para la correcta atención al cliente
- 3. Exposición de las cualidades de los vendedores
 - 3.1. La presentación del producto
 - 3.1.1. Etapas de una presentación
 - 3.1.2. Aplicaciones para presentaciones.
 - 3.1.3. Como realizar presentaciones con éxito
 - 3.2. La demostración del producto
 - 3.2.1. Tipos de demostración.
 - 3.2.2. Diferencias entre demostraciones ante un pequeño y un gran número de interlocutores
 - 3.2.3. Ventajas e inconvenientes de la demostración.

UT 3. La venta y su desarrollo.

- 1. Técnicas de venta
 - 1.1. Características generales técnicas de venta
 - 1.2. Tipos de técnicas de venta
- 2. Preparación de la venta
 - 2.1. Tareas incluidas en la preparación de la venta
- 3. Proceso de venta
 - 3.1. Fases del proceso de venta
 - 3.1.1. Fase preparación
 - 3.1.2. Fase proceso de venta
 - 3.1.3. Fase seguimiento
 - 3.2. Errores en el proceso de venta
 - 3.3. Herramientas de apoyo
- 4. Servicio posventa
 - 4.1. Competencias del personal del servicio posventa
 - 4.2. Tipos de servicio posventa
 - 4.2.1. Servicio posventa en relación a los productos
 - 4.2.2. Servicio posventa en relación a los clientes.
- 5. Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

UT 4. Información al cliente (I).

- 1. El cliente

- 1.1. Cliente, proveedor y público general
- 1.2. Cliente, comprador y usuario o consumidor
- 1.3. Requisitos para ser considerado cliente
- 1.4. El cliente 2.0
- 1.5. Tipos de cliente
2. Información legal al cliente.

UT 5. Información y atención al cliente (II).

1. La fidelización del cliente
2. El comportamiento de los clientes
3. Estímulos del cliente
 - 3.1. Los estímulos internos
 - 3.2. Los estímulos externos
 - 3.2.1. Estímulos del marketing
 - 3.2.2. El entorno del cliente
4. Una experiencia diferente
 - 4.1. Los programas de fidelización
5. La digitalización y las tecnologías
6. Documentos de entrega asociados al servicio o producto.

UT 6. Tratamiento de las reclamaciones.

1. Reclamaciones y quejas
 - 1.1. Definición y diferencias
 - 1.2. Por qué presentar, o no, quejas o reclamaciones.
2. Técnicas utilizadas en la gestión de reclamaciones.
3. Gestión de quejas y reclamaciones
 - 3.1. Características del proceso de negociación
 - 3.1.1. Perfiles de clientes, consumidores y usuarios
 - 3.1.2. Departamento gestor
 - 3.1.3. Elementos formales de una reclamación
 - 3.2. Pautas del comportamiento en el proceso de atención a las quejas y reclamaciones
4. Reclamaciones
 - 4.1. Trámites
5. Documentos y pruebas
 - 5.1. Hojas de reclamación
 - 5.2. Complimentación
 - 5.3. Plazo.
6. Como reclamar una compra online
7. Herramientas informáticas
8. Normativa legal

9. Protección al consumidor y usuario.

5.4 RELACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE CON LAS UNIDADES DE TRABAJO

Cada unidad de trabajo consigue desarrollar, total o parcialmente, los resultados de aprendizaje que debe lograr el alumno. Véase la siguiente relación:

RA	UT1	UT2	UT3	UT4	UT5	UT6
RA1	X			X	X	
RA2		X	X			
RA3				X	X	
RA4						X

5.5 OTROS CONTENIDOS TRANSVERSALES

Todos los ciclos formativos de Formación Profesional Básica incluirán de forma transversal en el conjunto de módulos profesionales del ciclo los aspectos relativos al trabajo en equipo, a la prevención de riesgos laborales, al emprendimiento, a la actividad empresarial y a la orientación laboral de los alumnos y las alumnas, además, se incluirán aspectos relativos a las competencias y los conocimientos relacionados con el respeto al medio ambiente. Asimismo, tendrán un tratamiento transversal las competencias relacionadas con la comprensión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Cívica y Constitucional.

Se trabajarán aprovechando los distintos contenidos del módulo los siguientes aspectos:

1. EDUCACIÓN EN VALORES

Teniendo en cuenta estos preceptos legales, se trabajarán con los alumnos valores como la justicia, solidaridad, igualdad, libertad, respeto a otras culturas, no discriminación por razón de sexo... principios fundamentales para fomentar una sociedad y relaciones de convivencia más justas, con el fin último de proporcionar al alumnado las habilidades necesarias para que pueda convivir competentemente en una sociedad multicultural como la nuestra.

2. FOMENTO DE LA LECTURA

Además de formar al alumno en la adquisición de valores y actitudes, debemos promover el hábito a la lectura.

En concreto, para este módulo se hará a través de la lectura de textos relacionados con la economía y la empresa. Además, se ofrecerá al alumno información bibliográfica relevante que le permita consultar y profundizar sus conocimientos.

3. USO ADECUADO DE LAS TIC

Para desarrollar esta competencia digital debemos tener en cuenta:

➤ ASPECTOS GENERALES

La tecnología se adelanta al saber, por ello, hay que despertar el interés y el deseo del aprendizaje autónomo durante toda la vida, de hacerlo en cada momento y en todos los lugares. Así se formarán hombres y mujeres capaces de adaptarse a los cambios.

Según especialistas liderados por Jaques Delors, elaboraron un informe de la UNESCO con los cuatro pilares de la educación, estos son:

- Aprender a saber.

- Aprender a hacer.
- Aprender a ser.
- Aprender a vivir juntos.

La nueva generación de las TIC ha transformado el papel social del aprendizaje.

Las computadoras deben estar inmersas en ambientes de aprendizajes, como herramienta que apoya el proceso activo de construcción del aprendizaje y desarrollo de habilidades.

Hay que aprovechar su potencial para presentar, representar y transformar la información, y para introducir formas específicas de interacción y cooperación. Esto se hará a través de:

- La simulación de fenómenos y procesos.
- El intercambio de datos y problemas vía red.

➤ TÉCNICAS DE BÚSQUEDA

Partimos de la base de que todos los alumnos poseen las habilidades básicas en informática y de que las TIC son una herramienta para el aprendizaje que debería estar integrada en todas las áreas en su metodología didáctica como un recurso más.

Los alumnos del presente módulo pueden utilizar la consulta de bases de datos (internet o CD) para realizar consultas de datos actualizados sobre cualquier cuestión que se les presente a lo largo del curso. Estos datos se hallan en diversas páginas web.

La página web:

- www.educarm.es Portal educativo desde dónde se puede acceder a fondos documentales, materiales didácticos, información de centros, cursos, legislación, etc.
- www.bne.es (Biblioteca nacional en la Web).
- www.cibera.de/es (biblioteca interdisciplinaria para especialistas y estudiantes de cultura, historia, política, economía y sociedad: catálogos, recursos en internet, archivo de textos, de prensa, de revistas).
- www.acsur.org (consumo crítico: una guía para trabajar el consumo responsable).
- www.jurisweb.com (Información jurídica).

El uso del e-mail: Correo electrónico que sirve como medio de comunicación e intercambio de información; como medio de intercambio de correspondencia y como medio que posibilita una atención personalizada en la orientación y tutoría del trabajo de investigación que realizan los alumnos.

A lo largo del módulo se introducirán estos contenidos para permitir una mayor adaptación a la realidad del sistema productivo y del mercado de trabajo.

El alumno al terminar este módulo habrá adquirido las competencias requeridas para el buen uso y aprovechamiento de dichas tecnologías.

4. IMPACTO AMBIENTAL DE LA PROFESIÓN

Para que el alumno tome conciencia y adquiera procedimientos que reduzcan el impacto ambiental de su profesión, se trabajarán medidas referentes a la educación ambiental, en concreto, a través de la aplicación de la regla de las tres "R" en el tratamiento de residuos originados en el proceso de la gestión administrativa:

- Reducir la utilización de plásticos y papel.
- Reutilizar el material didáctico como papel, material informático, etc.

- Reciclar en el caso de no poder aplicar las anteriores.

5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El uso de la informática va en aumento y está presente en casi todos los sectores de actividad, y en particular, los alumnos que acaben dicho ciclo trabajarán en una oficina o despacho. Teniendo en cuenta estas premisas, se integrará a lo largo del módulo la prevención de riesgos laborales en la actividad que se realiza en un puesto de trabajo con PVD'S (el constituido por un equipo con pantalla de visualización provisto de un teclado o dispositivo de adquisición de datos, de un programa para la interconexión persona/máquina, de accesorios ofimáticos y de un asiento y mesa o superficie de trabajo, así como el entorno laboral inmediato).

Contenidos

- 1) Riesgos de la actividad: Seguridad, higiene industrial (iluminación, ruido, temperatura, etc.), ergonomía (fatiga visual, fatiga física, condiciones ergonómicas y ambiente de trabajo no satisfactorios, fatiga mental, etc.).
- 2) Condiciones de puesto de trabajo: medidas de emergencia (vías y salidas de evacuación), condiciones de protección contra incendios, instalación eléctrica, condiciones termo higrométricas (temperatura, humedad, etc.), iluminación, orden y limpieza, ruido, ergonomía (diseño del puesto de trabajo), asiento y reposapiés, mesa y espacio de trabajo, postura de referencia del usuario, colocación de la pantalla, organización y métodos de trabajo (interconexión ordenador/persona), etc.
- 3) Equipos de trabajo (el equipo informático): la pantalla, el teclado.
- 4) Equipos de protección individual (EPI'S): protector de pantalla.

Estos contenidos se tratarán a lo largo del módulo.

6. METODOLOGÍA

6.1 PRINCIPIOS Y ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

La metodología tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales. Se adaptará a las necesidades de los alumnos y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitarles la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

Dadas las características de la FP y de los módulos en concreto, la metodología utilizada será eminentemente práctica. Se seguirá una metodología activa y participativa, primero como elemento integrador del alumnado en el proceso de enseñanza-aprendizaje y, segundo, como modelo de metodología dirigida a la motivación del estudiante. Se conducirá parte del aprendizaje de esta programación con una adecuada combinación de estrategias expositivas, promoviendo el aprendizaje significativo, siempre acompañadas de actividades y trabajos complementarios, con las estrategias de indagación o descubrimiento dirigido que sean necesarias, haciendo que los alumnos participen en el proceso de enseñanza - aprendizaje, el cual dependerá del contenido de cada una de las unidades, pero en general responderá conforme a los siguientes apartados:

a) Explicaciones del profesor, presentando los contenidos y fomentando en todo momento la intervención del alumnado, dejando que sea éste quien plantee la mayor parte de interrogantes y también las soluciones. Es importante presentar al alumnado una serie de ideas previas sobre los contenidos básicos que los orienten ante la realización de las diversas actividades de enseñanza-

aprendizaje. Las exposiciones teóricas de contenidos serán sistemáticas y relativamente cortas en su extensión, favoreciendo así la mejor asimilación por parte de los discentes.

b) Búsqueda de información por parte del alumnado en aquellas unidades en que resulte procedente, proponiéndole posibilidades de expresión escritas y orales sobre sus indagaciones y experiencias.

c) Realización de actividades propuestas que además de complementar las explicaciones, sirvan para afianzar la comprensión de los contenidos y aporten dinamismo a las clases. Se proporcionarán una serie de situaciones prácticas que exijan reflexiones individuales y/o de grupo ante sus posibles soluciones, propiciando la aplicación y transferencia de lo aprendido en el aula a situaciones de la vida real, de manera que los conocimientos y habilidades adquiridos puedan ser de utilidad.

d) Realización de actividades finales encaminadas a reforzar y ampliar lo aprendido, así como a conectar la teoría con la realidad, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos.

e) Trabajos individuales y en grupo sobre temas de actualidad relacionados con los contenidos, para valorar la aportación de ideas personales y el trabajo cooperativo, propiciando la creación de un ambiente lo más similar posible al entorno de trabajo.

6.2 MATERIALES, RECURSOS, ORGANIZACIÓN Y ESPACIOS

Para desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje se ha optado por los siguientes materiales y recursos:

a) Materiales:

- Libro de texto del alumno: "Atención al Cliente" de la editorial Editex.
- Fichas y apuntes proporcionados por la profesora.
- Modelos de reclamaciones.
- Revistas en formato digital.
- Cuaderno de clase.

b) Recursos:

- Encerado y rotulador, para su exposición oral.
- Monitores interactivos, ordenadores disponibles en el centro, para el desarrollo de las explicaciones y la corrección de las actividades.
- Internet para la búsqueda de información y la visualización de videos relacionados con los contenidos de las unidades de trabajo.

En cuanto a la organización del alumnado y los espacios se ha tenido en cuenta lo siguiente:

a) Para la **organización del alumnado**:

- Para las actividades en las que se maneje el ordenador, cada alumno dispone de un puesto.
- Los grupos de alumnos se organizarán para que sean lo más heterogéneos posible, de tal forma que en el grupo se mezclen alumnos muy hábiles con los menos dotados, los que tienen ordenador en casa con los que no lo tienen, los de distinta nacionalidad, etc.
- En cuanto a la organización de la clase, los alumnos/as tienen una visión directa del docente y de la pizarra, lo que favorece su acceso al contenido expuesto y al mismo tiempo permite al docente observar el nivel de entendimiento y la atención que prestan los alumnos.
- Para el desarrollo de determinadas actividades se agruparán en parejas o en grupos de máximo cuatro alumnos en función del trabajo a desarrollar.

b) **Espacios y equipamientos**:

Se dispone de un aula-taller administrativo donde cada alumno dispone de un terminal para realizar su trabajo. El equipamiento de estos espacios es suficiente y adecuado para garantizar que se adquieran los resultados de aprendizaje.

6.3 ACTIVIDADES

Teniendo en cuenta la metodología a utilizar, se establecen los siguientes tipos de actividades:

DE CONOCIMIENTOS PREVIOS

Para conocer las ideas, opiniones e intereses de los alumnos sobre los contenidos a desarrollar.

- ✓ Consistirán en un debate o una lluvia de ideas sobre la materia a tratar en la unidad.

DE INTRODUCCIÓN Y MOTIVACIÓN

Actividades de contenido básico para conocer la situación de partida del alumno.

- ✓ Se lanzarán una serie de preguntas al aire para que ellos vayan reflexionando sobre el tema a tratar.
- ✓ Se partirá de una práctica inicial, al comienzo de cada unidad de trabajo, relacionada con la realidad empresarial y los contenidos a tratar en dicha unidad.

DE DESARROLLO

Para la construcción significativa del conocimiento a través de conceptos.

- **De Refuerzo:** con el fin de contrastar las nuevas ideas del alumno con las previas.
 - **De Ampliación:** pretenden construir nuevos conocimientos en los alumnos que superan todas las actividades satisfactoriamente.
- ✓ Realización de un esquema en el que sinteticen los contenidos estudiados.
 - ✓ Actualización del glosario de términos relacionados con el módulo, que el alumno iniciaría en la primera unidad de la programación y al que irán añadiendo conceptos a medida que vaya apareciendo y que definirán los propios alumnos.
 - ✓ Elaboración tanto de forma individual como en grupo trabajos que variarán en función de la unidad de que se trate.

DE CONSOLIDACIÓN

Al finalizar cada unidad de trabajo y cada bloque de contenidos.

- ✓ Se les presentará una actividad de consolidación en la que utilicen todos los conceptos estudiados.

DE EVALUACIÓN

Al finalizar cada unidad de trabajo para evaluar el aprendizaje realizado y comprobar los que no se han alcanzado.

- ✓ Realización de una prueba escrita en la que estén reflejados todos los conceptos desarrollados en la unidad.

DE RECUPERACIÓN

Para atender a los alumnos que no han logrado los aprendizajes previstos.

- ✓ Volverán a realizar las actividades desarrolladas anteriormente a través de distintos sistemas.
- ✓ Realizarán un esquema de la unidad, y a partir de él volverá a desarrollar los contenidos.

EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS

A través de visitas a empresas, entidades financieras, etc.... para situarlos en el entorno laboral y que comprueben el desarrollo interno de una empresa. Estas actividades se recogerán todas en la memoria del departamento.

7. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ALUMNOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO

Debemos prestar atención tanto a la diversidad del alumnado como a los que presentan necesidades específicas de apoyo educativo, para permitirles la consecución de metas más ajustadas a sus características personales.

Nos referimos a los alumnos:

- Con altas capacidades intelectuales.
- Con posibles dificultades de aprendizaje.
- Extranjeros que presenten dificultades con el lenguaje.
- Con deficiencias físicas.

Para ello, se tomarán distintas medidas, con el fin de que no se merme ni suprima ningún objetivo, tanto a nivel del ciclo formativo como a nivel del módulo.

Estas medidas se adecuarán a las características del alumnado, con objeto de dar respuesta a los diferentes ritmos de aprendizaje, motivaciones, intereses y estilos de interacción.

Las **medidas a adoptar** serán las siguientes:

- A los alumnos que no logren alguno de los resultados de aprendizaje se les realizarán actividades de refuerzo.
- Se atenderá la iniciativa de aquellos alumnos con mayor nivel de conocimientos con actividades de ampliación.
- Con el fin de favorecer las relaciones personales, fortalecer la integración, realizar un trabajo más adaptado a los alumnos y favorecer el trabajo cooperativo, respetando a los compañeros, fomentando la igualdad de sexos y la no discriminación, se organizarán pequeños grupos, teniendo en cuenta su complementariedad. Es decir, dentro de ese pequeño grupo se combinarán las mejores habilidades y destrezas de unos con el mejor nivel de conocimientos de otros, siendo la deficiencia de cada uno de ellos aquella virtud que posea el otro.
- Se plantearán actividades de forma secuencial en cuanto al grado de dificultad. Una actividad más sencilla en primer lugar y a continuación otra más compleja para hacer el aprendizaje más significativo. Así podemos observar la conexión y secuencia de unas actividades y otras en cada unidad de trabajo.
- Se priorizarán objetivos y contenidos. Se priorizarán los contenidos básicos o mínimos imprescindibles del módulo descritos en esta programación y los resultados de aprendizaje de las unidades de trabajo que a juicio propio sean necesarios y suficientes para alcanzar los resultados de aprendizaje del módulo.
- Se utilizarán metodologías diversas.
- Se emplearán materiales didácticos variados y se secuenciarán según el grado de dificultad, utilizando aquellos que mejor respondan a las necesidades concretas del alumno.
- En relación a aquellos alumnos que presenten alguna discapacidad se tomarán medidas adecuadas a su problema concreto:

Problemas de visión:

- Ubicación del alumno en primera fila de la clase.
- Fotocopiadora con capacidad de ampliación de las fotocopias.
- Fotos y apuntes en soporte informático para modificar el contraste.
- Se cuidará la iluminación del aula y se le facilitará flexo, etc.

Problemas de audición:

- Ubicación del alumno en primera fila de la clase.
- Disponer de magnetófono grabador-reproductor.
- Periféricos de comunicación con el ordenador.

Dificultades motrices:

- La comunidad educativa tomará medidas para eliminar barreras arquitectónicas, implantar rampas de acceso, etc.

8. EVALUACIÓN.

La evaluación como parte del proceso de enseñanza y aprendizaje es un recurso metodológico imprescindible por su valor como elemento motivador para el alumnado y para el propio profesorado. En este proceso de evaluación debemos hacernos tres preguntas: **qué, cómo y cuándo** se evalúa.

¿QUÉ SE EVALÚA?

Se evalúa **el aprendizaje de los alumnos/as**, el grado de progreso alcanzado por los alumnos/as en relación con los objetivos propuestos, en qué grado se han adquirido los resultados de aprendizaje a partir de la valoración de los criterios de evaluación.

Se evaluarán todos los criterios de evaluación en función de diferentes instrumentos, así como la propia práctica docente.

¿CÓMO SE EVALÚA?

La evaluación será:

CONTINUA

Es un proceso continuo que se va a organizar y desarrollar a lo largo de todo el curso. En este sentido la prueba extraordinaria queda incluida dentro de un único proceso evaluador.

FORMATIVA

El carácter formativo asociado al continuo, se va a concretar en el análisis de los resultados para poner en marcha un plan individual de refuerzo o de ampliación y las modificaciones pertinentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

DIFERENCIADA

Tanto los procedimientos como las técnicas estarán adaptados a cada tipo de contenido.

CRITERIAL

El carácter criterial asociado al carácter diferenciado, se va a concretar en el uso como referente de los objetivos específicos y los conocimientos adquiridos a través de los contenidos, normas y valores del módulo y recogidos en los criterios de evaluación. En este sentido, se recoge de forma explícita en la programación los contenidos básicos mínimos imprescindibles que el alumnado debe

alcanzar y los criterios a la hora de establecer la calificación final. Para abordar ambas decisiones se han tenido en cuenta:

- La identificación, dentro de cada uno de los criterios de evaluación, de aquellos contenidos que han de actuar como indicadores para realizar la evaluación.
- La elaboración de instrumentos de evaluación, ajustados a esos indicadores, que permitan calificar, con actividades habituales como herramienta, cual es el nivel de competencia que tiene el alumnado, para conocer de una manera real lo que sabe y lo que no sabe, así como las circunstancias en las que aprende.
- La definición de los criterios para obtener la calificación diferenciada parcial (de cada evaluación) y final, incluyendo la obtenida en todos los criterios de evaluación y ponderando el valor de cada uno de ellos en el conjunto. Los criterios para tomar esta decisión no son independientes y deben de ser consensuados.

OBJETIVA

El carácter objetivo, como derecho del alumnado y como ejercicio de la profesionalidad docente, mediante un proceso sistemático, asociado a la evaluación continua, de recogida de información en el módulo. Aquí la implicación del propio alumnado en todo el proceso evaluador para que pueda aprender del error y asuma la responsabilidad del éxito y el fracaso, contribuirá a fortalecer esta objetividad.

¿CUÁNDO SE EVALÚA?

Las fases en la evaluación continua serán:

EVALUACIÓN INICIAL

Se realiza al comienzo del proceso educativo con el fin de conocer la situación de partida. En el caso del aprendizaje del alumno la evaluación inicial me permite conocer las habilidades, actitudes y conocimientos previos sobre los que el alumno va a construir sus nuevos conocimientos. Este tipo de evaluación se lleva a cabo al inicio del curso o incluso de cada Unidad de Trabajo.

EVALUACIÓN FORMATIVA O PROCESUAL

Acompaña al proceso educativo. Proporciona información constante de las carencias y progresos. Supone una comprobación constante de la validez de los componentes del proceso de enseñanza-aprendizaje respecto del logro de los objetivos establecidos. Me permite valorar los progresos y dificultades en cada momento, favoreciendo la intervención en el acto, evitando así la acumulación de errores, el bloqueo del aprendizaje o cualquier otra situación indeseada. La evaluación formativa es, por lo tanto, orientadora y retro alimentadora.

EVALUACIÓN SUMATIVA

Tiene lugar al final del proceso de enseñanza-aprendizaje y durante el mismo, y lo que se pretende es analizar los resultados, es decir, se trata de poder valorar el grado de consecución de los objetivos propuestos. Aplicada al aprendizaje del alumno, determina el grado de dominio de éste en un bloque temático (Resultado de Aprendizaje). Esta operación concluye en una calificación que se toma como acreditación del aprendizaje realizado.

Esta función de control y acreditación del aprendizaje de la evaluación sumativa es imprescindible para una correcta planificación de la práctica educativa. No obstante, la información que me proporciona es complementaria a la recogida por la evaluación formativa.

EVALUACIÓN FINAL

Se realiza al concluir el proceso educativo y sirve para analizar su desarrollo de forma global. A través de ella se constata lo que se ha conseguido y se determina aquello que se debe mejorar en el futuro. No se puede identificar evaluación final con sumativa ya que esta última sólo recoge los resultados alcanzados, mientras la final constata además como se ha realizado el proceso.

8.1 PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Para la evaluación del proceso de aprendizaje se han seleccionado aquellos **procedimientos** que mejor se adecuan a los distintos resultados a lograr.

Por ello he procurado que sean:

- Variados para poder contrastar los datos de evaluación referidos a los mismos aprendizajes.
- Que ofrezcan información concreta sobre lo que pretendo evaluar.
- Que se ajusten a las distintas aptitudes, necesidades y estilos de aprendizaje de los alumnos.
- Que sean aplicables en contextos habituales.
- Que me permitan evaluar la transferencia de los aprendizajes a contextos distintos de aquellos en los que se han adquirido, para comprobar así su funcionalidad.
- Que algunos puedan servir en situaciones de autoevaluación.

Como **instrumentos** de evaluación utilizaré:

- **I1. Observación directa:** participación en foros y debates, predisposición y voluntad al trabajo diario de aula, cuidado y respeto en el uso de los materiales.
- **I2. Realización de pruebas objetivas de los contenidos:** consistentes en cuestiones abiertas o tipo test y de resolución de cuestiones prácticas. Estas pruebas nos permiten conocer el grado de comprensión individual de los contenidos del módulo y la capacidad de resolver situaciones planteadas. Se realizará una prueba de este tipo al finalizar cada unidad de trabajo o cada dos, dependiendo de la relación existente entre las unidades.
- **I3. Actividades y trabajos individuales y/o en grupo:** incluye tareas y actividades, tanto de aula como en casa, trabajos individuales de búsqueda de información y pequeños proyectos de investigación en grupo realizando presentaciones en clase mediante el uso de las TIC. Se observará la puntualidad, el orden, la limpieza y pulcritud en la entrega de trabajos y tareas.

La base será la **observación sistemática** de todo el proceso de aprendizaje a través del seguimiento directo de las actividades.

Cuidaré que las pruebas no se conviertan en situaciones de examen para el alumnado. La evaluación ha de servir para recoger información sobre aquello que ha aprendido el alumno y cómo lo ha hecho y no tanto para descubrir lo que el alumno no sabe.

Junto a este seguimiento, trasladaré las observaciones a los propios alumnos para que la evaluación cumpla su función formativa, de corrección o refuerzo, de modo inmediato.

Se realizarán tres evaluaciones conteniendo las siguientes unidades de trabajo:

Nº	Unidad de Trabajo	Evaluación
1	Comunicación y atención al cliente.	1ª
2	Venta de productos y servicios.	
3	La venta y su desarrollo.	2ª
4	Información al cliente I.	
5	Información al cliente II.	3ª
6	Tratamiento de reclamaciones.	

8.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación del módulo profesional será numérica, entre 1 y 10, sin decimales, según la normativa vigente. Serán positivas las puntuaciones iguales o superiores a cinco puntos, siendo esta la nota mínima exigida para aprobar cada evaluación del módulo.

Los criterios de calificación se desglosan de la siguiente manera:

Pruebas objetivas: 60% de la nota de la evaluación.

Actividades y trabajos individuales y/o grupales: 40% de la nota de la evaluación.

La calificación del alumno quedará sujeta a que el alumno/a alcance, al menos, el 50% de la puntuación posible en cada uno de los instrumentos.

La calificación global del módulo será la media aritmética de la calificación de todas las unidades de trabajo, utilizando los instrumentos de evaluación enumerados para obtener una calificación de los criterios de evaluación que se derivan de los resultados de aprendizaje de cada unidad de trabajo.

8.3 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Para comprobar la adquisición de los resultados de aprendizaje utilizamos los criterios de evaluación. Esto es lo que relacionamos en el siguiente cuadro, los resultados de aprendizaje con los criterios de evaluación, ponderados en función de su importancia y las unidades de trabajo donde se desarrollan:

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación	Unidad de trabajo
<p>1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.</p> <p>Ponderación: 30%</p>	<p>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente. 3 %</p> <p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. 3 %</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente. 3 %</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. 3 %</p> <p>e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros). 4 %</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. 3 %</p> <p>g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores. 4 %</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato. 4 %</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 1: Comunicación y atención al cliente • Unidad 4: Información al cliente (I) • Unidad 5: Información al cliente (II)

	<p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa. 3 %</p>	
<p>2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico. Ponderación: 25%</p>	<p>a) Se han analizado las diferentes tipologías de público. 2 %</p> <p>b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general. 3 %</p> <p>c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial. 3 %</p> <p>d) Se ha diferenciado entre información y publicidad. 3 %</p> <p>e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público. 3%</p> <p>f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. 4 %</p> <p>g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas. 4 %</p> <p>h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida. 3 %</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 2: Venta de productos y servicios • Unidad 3: La venta y su desarrollo
<p>3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas. Ponderación: 25%</p>	<p>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos. 3 %</p> <p>b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello. 3 %</p> <p>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto. 4 %</p> <p>d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado. 3%</p> <p>e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente. 3 %</p> <p>f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente. 3 %</p> <p>g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. 3 %</p> <p>h) Se ha definido periodo de garantía y las</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 4: Información al cliente (I) • Unidad 5: Información al cliente (II)

	obligaciones legales aparejadas. 3 %	
<p>4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.</p> <p>Ponderación: 20%</p>	<p>a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable. 4%</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones. 3%</p> <p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso. 3%</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación. 3 %</p> <p>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación. 4%</p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo. 3%</p>	<ul style="list-style-type: none"> Unidad 6: Tratamiento de las reclamaciones

Para comprobar que se han alcanzado y cuál ha sido su nivel de logro utilizamos las siguientes rúbricas:

Excelente	9-10	Los alumnos/as de este nivel demuestran conocimientos y habilidades muy amplias, logrando todos los resultados de aprendizaje y demostrando autonomía y capacidad para resolver problemas que puedan surgir en el desarrollo de su trabajo. Tienen iniciativa y muestran interés por aumentar sus conocimientos.
Avanzado	7-8	Los alumnos/as de este nivel demuestran conocimientos y habilidades amplias, alcanzando todos los resultados de aprendizaje, lo cual les va a permitir desarrollar su trabajo eficientemente.
Básico	5-6	Los alumnos/as de este nivel logran los resultados de aprendizaje demostrando sus conocimientos y habilidades básicas que les permiten desempeñar su trabajo, conocen el proceso y las tareas que conlleva la atención al cliente, pero cometen algún error, olvidando algún paso del proceso o realizándolo escasamente.
Deficiente	2-4	Los alumnos/as no han consolidado aprendizajes básicos, ya que en ocasiones demuestran logros en algunos resultados de aprendizaje, pero necesita ayuda en casi la totalidad de las actividades realizadas en clase y no tiene autonomía personal. No procesa correctamente las instrucciones recibidas. No presenta interés ni motivación por alcanzar metas.
Nulo	1	Los alumnos/as no alcanzan ninguna habilidad o destreza. Manifiestan una actitud contraria al estudio y aprendizaje.

8.4 PLAN DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN DEL ALUMNADO. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La recuperación es una actividad que forma parte del proceso de enseñanza-aprendizaje y se iniciará en cuanto se detecte la deficiencia en el alumno, sin esperar al suspenso, llevando a cabo con el alumno actividades complementarias de refuerzo y apoyando aquellos puntos donde presente deficiencias. Si aun así no supera la evaluación, se le volverán a realizar actividades de recuperación incidiendo en los puntos que se encuentre más débil.

El contenido, la estructura y la naturaleza de las actividades serán semejantes a las pruebas y a los instrumentos de evaluación empleados para medir el logro de los resultados de aprendizaje.

Se realizarán las siguientes actividades de recuperación, siempre en torno a los puntos de mayor dificultad:

- Repasar conceptos mal entendidos o mal desarrollados a través de los procedimientos establecidos.
- Clases de recuperación para corregir hábitos de estudio poco eficaces o resultados y habilidades mal adquiridas.
- Cambiar los tipos de pruebas, por ejemplo, realizarlas de forma oral.

Se aplicarán los criterios de calificación establecidos en el punto 8.2 de esta programación.

Los alumnos que no superen la primera evaluación, podrán recuperarla en la segunda evaluación, y si no superan la segunda, podrán recuperarla en la tercera. Y si no superan alguna o algunas de las evaluaciones pendientes, irán a la final de junio con los resultados de aprendizaje pendientes de adquirir, teniendo en cuenta que la evaluación es continua.

8.5 IMPOSIBILIDAD DE APLICAR LA EVALUACIÓN CONTINUA. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Aquellos alumnos que tengan un índice absentismo igual o superior al 30% de los periodos lectivos previsto para el módulo, aunque **sea con causa justificada**, pierden su derecho a la evaluación continua y deberán superar el módulo a través de una prueba única global de toda la materia en la evaluación final del curso.

Los **criterios de calificación** que se aplicarán serán: 100% prueba.

8.6 MÓDULOS NO SUPERADOS EN LA EVALUACIÓN FINAL ORDINARIA DE JUNIO. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

En el caso de que el alumno no logre los resultados de aprendizaje mínimos para superar el módulo, se le plantearán una serie de actividades muy concretas que tendrá que trabajar a nivel individual y deberá entregar al docente antes de su evaluación final extraordinaria del primer curso en junio.

En esta evaluación se le realizará una prueba basada en los contenidos del módulo.

Los criterios de calificación que se aplicarán serán:

- 60% Prueba.
- 40% Trabajo.

8.7 FORMACIÓN EN LA EMPRESA. EVALUACIÓN DEL MÓDULO

Según la disposición decimoséptima (Ajuste de evaluación en los módulos profesionales asociados a estándares de competencia profesional) de la Resolución de 5 de julio de 2024 de la Dirección General de Formación Profesional, Enseñanzas de Régimen Especial y Educación Permanente, por la que se dictan instrucciones sobre la ordenación y organización de los ciclos

formativos de grado medio y de grado superior en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en aplicación del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del sistema de formación profesional.

La calificación final de los módulos profesionales asociados a estándares de competencia profesional será responsabilidad del profesorado de los módulos profesionales del centro de formación profesional, teniendo en cuenta las valoraciones de los tutores duales de centro y de empresa y las actividades desarrolladas en la misma.

En situaciones en las que los módulos profesionales asociados a estándares de competencia profesional no completen la fase de formación en empresa (FE), ya sea porque no se haya iniciado o finalizado debido a razones justificadas, se les asignará la calificación de “No evaluado” (NE), seguido de la calificación obtenida por el alumno o por la alumna en el módulo profesional durante la fase correspondiente en el centro. Esta calificación será determinada por el profesorado de los módulos profesionales del centro docente y se expresará de forma numérica del 1 al 10, sin decimales.

En el ámbito de la Región de Murcia, las calificaciones (del 5 al 10) acompañadas de la abreviatura NE indicarán que un módulo profesional ha superado la fase de formación en el centro (FC). En el expediente académico del estudiante se conservarán aquellas calificaciones positivas de la fase de centro que sean iguales o superiores a cinco puntos. Estas calificaciones serán consideradas durante el proceso de promoción al segundo curso y en cualquier ajuste de evaluación posterior necesario para determinar la calificación final del módulo profesional.

La designación como “No evaluado” no consumirá convocatoria y permitirá al estudiante completar la fase de formación en empresa en un momento posterior.

Igualmente, la superación de la valoración global de la fase de formación en empresa se conservará en el ámbito de la Región de Murcia. Ajuste de evaluación, y posterior calificación.

El docente responsable de cada módulo profesional en el centro docente ajustará su evaluación, y posterior calificación, en función del informe de la estancia en empresa correspondiente.

Con carácter general, la evaluación del módulo profesional integrará la valoración de la empresa u organismo equiparado que contribuirá con un 20% en el cálculo de la calificación final del módulo profesional.

Esta ponderación se aplicará siempre que el estudiante haya completado satisfactoriamente la fase de formación en el centro correspondiente al módulo y haya recibido una evaluación positiva de manera global durante la fase de formación en la empresa, con las siguientes consideraciones:

- En aquellos casos en los que, debido a la media ponderada, se obtenga una calificación de 5 o superior, pero alguna de las fases tenga una calificación o valoración global inferior a 4, no se aplicará la media ponderada mencionada y el módulo profesional se calificará con un máximo de 4 puntos. En estos casos, se mantendrá la calificación o valoración positiva de la fase correspondiente para futuros ajustes en la evaluación. Excepcionalmente, el docente podrá aplicar la media ponderada si únicamente es negativa la valoración global de la empresa.

- Si el informe de empresa indica que no se han alcanzado los resultados de aprendizaje durante la fase de empresa de un módulo profesional (con independencia del resultado de la valoración global de la estancia), y además el estudiante ha recibido previamente una calificación negativa durante la fase de formación en el centro correspondiente a dicho módulo, no se podrá superar dicho módulo profesional. En esta situación, la calificación máxima que se podrá asignar será de 4 puntos.

9. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

Ver proyecto educativo. Capítulo 4 sobre propuesta curricular, apartado 4.10. Criterios comunes de Centro sobre Estrategias e instrumentos para la evaluación del proceso de enseñanza y la práctica docente. Evaluación de la Práctica Docente (EPD).

10. RESULTADOS DE APRENDIZAJE PARA LA FORMACIÓN EN LA EMPRESA

RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

RA2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

RA3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

RA4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación