



Formación profesional

Adaptación na programación para a finalización do curso 2019-2020

Centro educativo

Código	Centro	Curso académico
32001725	IES LAURO OLMO	2019-2020

Ciclo formativo

Código	Nome
CSADG01	ADMINISTRACIÓN E FINANZAS

Módulo profesional

Código	Nome
MP0651	COMUNICACIÓN E ATENCIÓN Á CLIENTELA

Alumnado

Réxime	Modalidade	Grupo
ORDINARIO	PRESENCIAL	A

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

Nome e apelidos
ANA MARIA GONZÁLEZ PÉREZ

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



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

1.1 Identificación da unidade didáctica

Nº	Unidade didáctica			
4	O TRATAMENTO E ARQUIVO DA INFORMACIÓN ESCRITA			
Resultado de aprendizaxe	Criterio de avaliación	Imprescindible (si, non)	Desenvolverase neste curso (si, non)	Instrumento de avaliación
<ul style="list-style-type: none"> RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas. 	<ul style="list-style-type: none"> CA4.1 - Identificáronse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas. 	<ul style="list-style-type: none"> CA4.2 - Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas. 	<ul style="list-style-type: none"> CA4.3 - Seleccionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas. 	<ul style="list-style-type: none"> CA4.4 - Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas. 	<ul style="list-style-type: none"> CA4.5 - Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións. 	NON	NON	
<ul style="list-style-type: none"> RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas. 	<ul style="list-style-type: none"> CA4.6 - Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS



<ul style="list-style-type: none"> RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas. 	<ul style="list-style-type: none"> CA4.7 - Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas. 	<ul style="list-style-type: none"> CA4.8 - Recoñécéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas. 	<ul style="list-style-type: none"> CA4.9 - Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar, reciclar). 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas. 	<ul style="list-style-type: none"> CA4.10 - Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz. 	NON	NON	
<ul style="list-style-type: none"> RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas. 	<ul style="list-style-type: none"> CA4.11 - Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezo. 	NON	NON	
<ul style="list-style-type: none"> RA4 - Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas. 	<ul style="list-style-type: none"> CA4.12 - Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS

Nº	Unidade didáctica			
5	O DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Ó CLIENTE			
Resultado de aprendizaxe	Criterio de avaliación	Imprescindible (si, non)	Desenvolverase neste curso (si, non)	Instrumento de avaliación
<ul style="list-style-type: none"> RA1.- Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias. 	<ul style="list-style-type: none"> CA1.1 - Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS



<ul style="list-style-type: none"> RA1.- Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> CA1.2 - Identificáronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA1.- Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> CA1.3 - Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA1.- Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> CA1.4 - Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA1.- Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> CA1.5 - Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA1.- Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> CA1.6 - Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha clienta en función da canle de comunicación utilizada. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA1.- Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e persoas usuarias 	<ul style="list-style-type: none"> CA1.7 - Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA2.- Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posible clientela, aplicando a normativa. 	<ul style="list-style-type: none"> CA2.1 - Descríbense as funcións do departamento de atención á clientela en empresas. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA2.- Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posible clientela, aplicando a normativa. 	<ul style="list-style-type: none"> C AD2.2 - Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA2.- Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posible clientela, aplicando a normativa. 	<ul style="list-style-type: none"> CA2.3 - Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA2.- Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posible clientela, aplicando a normativa. 	<ul style="list-style-type: none"> CA2.4 - Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA2.- Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posible clientela, aplicando a normativa. 	<ul style="list-style-type: none"> CA2.5 - Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
<ul style="list-style-type: none"> RA2.- Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posible clientela, aplicando a normativa. 	<ul style="list-style-type: none"> CA2.6 - Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela. 	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS



▪ RA2.- Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posible clientela, aplicando a normativa.	▪ CA2.7 - Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
▪ RA2.- Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posible clientela, aplicando a normativa.	▪ CA2.8 - Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
▪ RA2.- Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posible clientela, aplicando a normativa.	▪ CA2.9 - Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS
▪ RA2.- Xestiona consultas, queixas e reclamacións da posible clientela, aplicando a normativa.	▪ CA2.10 - Aplicouse a normativa en materia de consumo.	SI	SI	RESOLUCIÓN DE CUESTIÓNS E PROBAS TELEMÁTICAS

Nº	Unidade didáctica			
6	A CALIDADE NA ATENCIÓN Ó CLIENTE			
Resultado de aprendizaxe	Criterio de avaliación	Imprescindible (si, non)	Desenvolverase neste curso (si, non)	Instrumento de avaliación
▪ RA3.- Organiza o servizo posvenda en relación ca fidelización da clientela	▪ CA3.1 - Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais	SI	NON	IMPARTIRÁSE NA MEDIDA DO POSIBLE NO PRÓXIMO CURSO NO MÓDULO DE XESTIÓN LOXÍSTICA.
▪ RA3.- Organiza o servizo posvenda en relación ca fidelización da clientela.	▪ CA3.2 - Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.	SI	NON	IMPARTIRÁSE NA MEDIDA DO POSIBLE NO PRÓXIMO CURSO NO MÓDULO DE XESTIÓN LOXÍSTICA.
▪ RA3.- Organiza o servizo posvenda en relación ca fidelización da clientela.	▪ CA3.3 - Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.	SI	NON	IMPARTIRÁSE NA MEDIDA DO POSIBLE NO PRÓXIMO CURSO NO MÓDULO DE XESTIÓN LOXÍSTICA.
▪ RA3.- Organiza o servizo posvenda en relación ca fidelización da clientela.	▪ CA3.4 - Aplicáronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.	SI	NON	IMPARTIRÁSE NA MEDIDA DO POSIBLE NO PRÓXIMO CURSO NO MÓDULO DE XESTIÓN LOXÍSTICA.



▪ RA3.- Organiza o servizo posvenda en relación ca fidelización da clientela.	▪ CA3.5 - Distingúronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.	SI	NON	IMPARTIRÁSE NA MEDIDA DO POSIBLE NO PRÓXIMO CURSO NO MÓDULO DE XESTIÓN LOXÍSTICA.
▪ RA3.- Organiza o servizo posvenda en relación ca fidelización da clientela.	▪ CA3.6 - Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.	SI	NON	IMPARTIRÁSE NA MEDIDA DO POSIBLE NO PRÓXIMO CURSO NO MÓDULO DE XESTIÓN LOXÍSTICA.
▪ RA3.- Organiza o servizo posvenda en relación ca fidelización da clientela.	▪ CA3.7 - Descríbóronse as fases do procedemento de relación coa clientela.	SI	NON	IMPARTIRÁSE NA MEDIDA DO POSIBLE NO PRÓXIMO CURSO NO MÓDULO DE XESTIÓN LOXÍSTICA.
▪ RA3.- Organiza o servizo posvenda en relación ca fidelización da clientela.	▪ CA3.8 - Descríbóronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.	SI	NON	IMPARTIRÁSE NA MEDIDA DO POSIBLE NO PRÓXIMO CURSO NO MÓDULO DE XESTIÓN LOXÍSTICA.
▪ RA3.- Organiza o servizo posvenda en relación ca fidelización da clientela.	▪ CA3.9 - Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.	SI	NON	IMPARTIRÁSE NA MEDIDA DO POSIBLE NO PRÓXIMO CURSO NO MÓDULO DE XESTIÓN LOXÍSTICA.
▪ RA3.- Organiza o servizo posvenda en relación ca fidelización da clientela.	▪ CA3.10 - Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.	SI	NON	IMPARTIRÁSE NA MEDIDA DO POSIBLE NO PRÓXIMO CURSO NO MÓDULO DE XESTIÓN LOXÍSTICA.



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



MINIMOS EXIXIBLES

Unidade 4.- O TRATAMENTO E ARQUIVO DA INFORMACIÓN ESCRITA

- CA4.1 - Identificáronse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos.
- CA4.2 - Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
- CA4.3 - Selecionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.
- CA4.4 - Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.
- CA4.6 - Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.
- CA4.7 - Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos.
- CA4.8 - Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.
- CA4.9 - Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
- CA4.12 - Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica.

UNIDADE 5.- O DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Ó CLIENTE

- CA1.1 - Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou as persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.
- CA1.2 - Identificáronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.
- CA1.3 - Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento do cliente ante diversos tipos de situacións.
- CA1.4 - Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou as persoas usuarias.
- CA1.5 - Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
- CA1.6 - Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un cliente ou unha cliente en función da canle de comunicación utilizada.
- CA1.7 - Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.
- CA2.1 - Descríbironse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
- CA2.3 - Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
- CA2.4 - Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
- CA2.5 - Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
- CA2.6 - Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.
- CA2.7 - Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
- CA2.8 - Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
- CA2.9 - Valorouse a importancia da protección da persoa consumidora.
- CA2.10 - Aplicouse a normativa en materia de consumo.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN.

Dadas as especiais circunstancias nas que se desenrola este trimestre, e en consonancia coa normativa publicada polas autoridades educativas, a terceira avaliación será continua, diagnóstica e formativa, só con carácter positivo.

A nota final será a que resulte despois de calcular a media da primeira e segunda avaliación, incrementada en ata dous puntos en función dos traballos e probas realizados polo alumno on line durante o período de confinamento.



Xacobeo 2021

No caso de alumnos que non entregaron as actividades propostas a nota coincidirá coa media das dúas avaliacións anteriores.





6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

Critérios de avaliación imprescindibles (por cada unidade didáctica)

Nº		Unidade didáctica		
1ª aval.	2ª aval.	Resultado de aprendizaxe	Criterio de avaliación	Instrumento de avaliación
		■	■	

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

NON HAY ALUMNOS CON AVALIACIÓN SUSPENSAS NESTE MODULO POLO QUE NON É NECESARIO DEFINIR ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN.

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

Realizaráse unha proba “teórico-práctica telemática” relacionada coas unidades didácticas impartidas.

-A puntuación será de 0 a 10 puntos.

-Para poder superar o módulo será necesario acadar una cualificación mínima de 5 puntos.



8. Medidas de atención á diversidade

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

A conexión co alumno é constante e sen horario polo que cando alguén ten dúbidas ou necesidades de reforzo nalgún tema ou actividade só ten que poñerse en contacto co profesor a través de correo electrónico, whats-App, videochamada ou videoconferencia.