



1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36014544	Indalecio Pérez Tizón	Tui	2024/2025

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CMCOM01	Actividades comerciais	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP1234	Servizos de atención comercial	2024/2025	5	87	104

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MÓNICA AMOEDO VIDAL
Outro profesorado	

Estado: Supervisada



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

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar funcións relacionadas co servizo de atención á clientela e coa xestión de queixas e reclamacións da clientela e das persoas consumidoras e usuarias, tales como:

- Desenvolvemento de accións de información
- Organización, tratamento e arquivo de documentación relativa ao servizo de atención á clientela.
- Aplicación de técnicas de comunicación en situacións de información á clientela e xestión de consultas, queixas e reclamacións.
- Aplicación de técnicas de negociación en situacións de reclamacións.
- Aplicación de métodos de avaliación e control de calidade dos servizos de atención ou información á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias.
- Desenvolvemento de accións previstas en plans de calidade e mellora do servizo de atención á clientela.
- Desenvolvemento de accións previstas en programas de fidelización da clientela.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse nos departamentos de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias de empresas e organizacións públicas e privadas.

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	Departamento de Atención á clientela	Desenvolver actividades de atención ou información á clientela, transmitindo a imaxe adecuada para a empresa	17	10
2	A comunicación na empresa	Utilizar técnicas de comunicación en situacións de atención á clientela proporcionando a información solicitada	38	30
3	Tratamento da información da clientela	Organizar a información relativa á relación coa clientela, aplicando técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento.	17	20
4	A mellora na atención comercial: Plan de Calidade	Colaborar na execución do plan de calidade e mellora do servizo de atención á clientela	12	17
5	O consumidor.Dereitos, queixas e reclamacións	Identificar os organismos e as institucións de protección e defensa das persoas consumidoras e usuarias, analizando as competencias de cada un. Realizar trámites de queixas e reclamacións da clientela aplicando técnicas de comunicación e negociación axeitadas	20	23



4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

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

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Desenvolve actividades de atención ou información á clientela, procurando transmitir a imaxe máis adecuada da empresa ou organización	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 Identifícanse as funcións do departamento de atención á clientela de distintos tipos de empresas e organizacións
CA1.2 Identifícanse os tipos de organización do departamento de atención á clientela, segundo as características da empresa ou organización
CA1.3 Defínense as relacións do departamento de atención á clientela co de márketing, o de vendas e outros departamentos da empresa
CA1.4 Confeccionáronse organigramas de empresas comerciais, tendo en conta o seu tamaño, a estrutura e a actividade
CA1.5 Diferenciáronse as áreas de actividade e accións do servizo de atención á clientela, tendo en conta a lexislación
CA1.6 Identifícanse as funcións dos "contact centers" e os servizos que prestan ás empresas ou organizacións en xeral, e ao comercio en particular

4.1.e) Contidos

Contidos
Atención á clientela nas empresas e organizacións.
Xestión das relacións coa clientela.



Contidos
Identidade corporativa e imaxe de marca. Servizos de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias. Departamento de atención á clientela nas empresas e organizacións. Relacións con outros departamentos da empresa ou organización. Estruturas organizativas: organigramas. Tipos de organigramas. "Contact centers": definición, funcións que desenvolven na relación coa clientela, tipoloxía, e servizos que prestan ás empresas en xeral e ao comercio en particular.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A comunicación na empresa	38

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Utiliza técnicas de comunicación en situacións de atención á clientela ou ás persoas consumidoras e usuarias, proporcionando a información solicitada	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 Describiuse o proceso de comunicación, os elementos que interveñen e as barreiras e dificultades que poidan xurdir nel
CA2.2 Identificáronse as canles de comunicación interna e externa das empresas e organizacións
CA2.3 Describíronse as fases do proceso de información á clientela e as técnicas utilizadas en cada canle de comunicación
CA2.4 Solicitouse a información requirida pola clientela ao departamento ou organismo competente, a través de diversas canles de comunicación



Criterios de avaliación
CA2.5 Facilitóuselle información a unha clientela suposta, utilizando a escoita activa e prestando especial atención á comunicación non verbal
CA2.6 Mantivéronse conversas telefónicas para informar unha clientela suposta, utilizando actitudes, normas de protocolo e técnicas axeitadas
CA2.7 Redactáronse escritos de resposta a solicitudes de información en situacións de atención á clientela, aplicando as técnicas axeitadas
CA2.8 Utilizouse o correo electrónico e a mensaxaría instantánea para contestar ás consultas da clientela, respectando as normas de protocolo e adoptando unha actitude axeitada

4.2.e) Contidos

Contidos
Comunicación na empresa. Información e comunicación. 0Comunicación en tempo real (chat e videoconferencia) e comunicación diferida (foros). Proceso de comunicación. Tipos de comunicación. Técnicas de comunicación en situacións de información á clientela. Empatía e asertividade. Comunicación oral, telefónica e non verbal. Comunicación escrita. Tipos de cartas comerciais. Comunicacóns formais (instancia, recurso, certificado, declaración e oficio). Informes. Outros documentos escritos. Comunicación escrita a través da rede (internet e intranet). Correo electrónico e mensaxaría instantánea.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Tratamento da información da clientela	17



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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Organiza a información relativa á relación coa clientela, aplicando técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento	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 Descríbense as técnicas manuais e informáticas de organización e arquivamento da información
CA3.2 Descríbense as técnicas máis habituais de catalogación e arquivamento de documentación, analizando as súas vantaxes e os seus inconvenientes
CA3.3 Clasifícanse os tipos de documentación en materia de atención á clientela e ás persoas consumidoras e usuarias
CA3.4 Elaboráronse, actualizáronse e consultáronse bases de datos coa información relativa á clientela
CA3.5 Manexáronse ferramentas de xestión das relacións coa clientela (CRM), de acordo coas especificacións recibidas
CA3.6 Rexistrouse a información relativa ás consultas ou solicitudes da clientela na ferramenta de xestión das relacións con ela
CA3.7 Aplicáronse métodos para garantir a integridade da información e a protección de datos, de acordo coa normativa

4.3.e) Contidos

Contidos
Técnicas de organización e arquivamento de documentación. Sistemas de clasificación, catalogación e arquivamento de documentos.
Normativa legal en materia de protección de datos.
Tipos de arquivos.
Organización de documentos de atención á clientela.
Ficheiros de clientela.
Bases de datos.



Contidos
Bases de datos documentais.
Ferramentas de xestión das relacións coa clientela (CRM).
Manexo de bases de datos da clientela.
Transmisión de información na empresa. Elaboración de informes.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A mellora na atención comercial: Plan de Calidade	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Colabora na execución do plan de calidade e mellora do servizo de atención á clientela, aplicando técnicas de avaliación e control da eficacia do servizo	SI

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

Criterios de avaliación
CA6.1 Identifícanse os métodos aplicables para avaliar a eficacia do servizo de atención ou información á clientela
CA6.2 Realízase o seguimento do proceso de tramitación das queixas e reclamacións, e avalíanse a forma e os prazos de resolución
CA6.3 Identifícanse as principais incidencias e demoras no servizo de atención á clientela e na resolución de queixas e reclamacións
CA6.4 Descríbense as principais medidas aplicables para solucionar as anomalías detectadas e mellorar a calidade do servizo
CA6.5 Aplícanse técnicas para medir o nivel de satisfacción da clientela e a eficacia do servizo prestado
CA6.6 Redactáronse informes cos resultados e as conclusións da avaliación da calidade, utilizando ferramentas informáticas
CA6.7 Aplícanse as accións establecidas no plan de mellora da calidade do servizo, utilizando aplicacións informáticas



Criterios de avaliación
CA6.8 Desenvolvéronse as accións establecidas no plan de fidelización da clientela, utilizando a información dispoñible na ferramenta de xestión das relacións coa clientela (CRM)

4.4.e) Contidos

Contidos
Incidencias, anomalías e demoras no proceso de atención ou información á clientela e na resolución de queixas e reclamacións. Tratamento das anomalías. Procedementos de avaliación e control do servizo de atención á clientela. Normativa aplicable na atención á clientela. Estratexias, técnicas e programas de fidelización da clientela.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	O consumidor.Dereitos, queixas e reclamacións	20

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Identifica os organismos e as institucións de protección e defensa das persoas consumidoras e usuarias, analizando as competencias de cada un	SI
RA5 - Realiza trámites de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as, aplicando técnicas de comunicación e negociación para a súa resolución	SI



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

Criterios de avaliación
CA4.1 Definiuse o concepto de consumidor/ora e usuario/a, e diferenciouse entre consumidor/ora final e industrial
CA4.2 Identificouse a normativa estatal, autonómica e local que regula os dereitos de consumidores/as e usuarios/as
CA4.3 Identifícanse as institucións e os organismos públicos e privados de protección de consumidores/as e usuarios/as, e describíronse as súas competencias
CA4.4 Interpretouse a normativa aplicable á xestión de queixas e reclamacións da clientela e de consumidores/as e usuarios/as en materia de consumo
CA4.5 Descríronse as fontes de información que facilitan información fiable en materia de consumo
CA5.1 Identifícanse os tipos de consultas, queixas, reclamacións e denuncias máis habituais en materia de consumo
CA5.2 Descríbiuse o procedemento que hai que seguir, así como as fases, a forma e os prazos do proceso de tramitación das reclamacións da clientela
CA5.3 Informouse a clientela acerca dos seus dereitos e os posibles mecanismos de solución da reclamación, de acordo coa normativa
CA5.4 Formalizouse a documentación necesaria para cursar a reclamación cara ao departamento ou organismo competente
CA5.5 Aplicáronse técnicas de comunicación na atención das queixas e reclamacións, utilizando a escoita activa, a empatía e a asertividade
CA5.6 Utilizáronse técnicas de negociación e actitudes que faciliten o acordo para resolver as reclamacións da clientela
CA5.7 Identifícanse e cubríronse os documentos relativos á tramitación das queixas, reclamacións e denuncias
CA5.8 Informouse a persoa reclamante acerca da situación e do resultado da queixa ou reclamación, de xeito oral e/ou escrito, e/ou por medios electrónicos

4.5.e) Contidos

Contidos
Concepto de consumidor/ora e usuario/a.
Consumidores/as e usuarios/as finais e industriais.

Contidos
Dereitos e defensa das persoas consumidoras: normativa legal. Institucións públicas e privadas de protección ao/á consumidor/ora: tipoloxía e competencias. Tipos de consultas, queixas, reclamacións e denuncias máis habituais en materia de consumo. 0Técnicas de negociación nas reclamacións. Normativa en materia de consumo aplicable á xestión de reclamacións e denuncias. Fases do proceso de tramitación de reclamacións e denuncias. Procedemento de recollida e proceso de tramitación das reclamacións. Reclamacións ante a Administración. Técnicas de comunicación en situacións de queixas e reclamacións. Tratamento á clientela ante as queixas e reclamacións: escoita activa, empatía e asertividade. Negociación na resolución de queixas e reclamacións. Plan de negociación: fases (preparación e estratexia, desenvolvemento e acordo).

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

Os mínimos exixibles son os establecidos nos cadros do apartado 4 da presente programación didáctica.

A asistencia á clase será continuada e regular (as faltas non superarán o 10% das horas lectivas do módulo), en caso contrario perderase o dereito á avaliación continua.

Para a cualificación do módulo teranse en conta as consideracións seguintes CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

1. Parte práctica: constará na realización das actividades propostas na aula, seguindo as pautas indicadas. Estas actividades deberán entregarse en prazo na Aula Virtual, e suporán un 40% da cualificación final de cada avaliación, e realizaranse a partir de cada unha das unidades didácticas en que dividimos a materia. En cada documento deben tratarse todos os puntos relevantes dos temas correspondentes, como se explicará na clase e quedará recollido na rúbrica e na Aula Virtual, así como constar as conclusións das análises realizadas. Deben ser orixinais, estar elaborados coas aplicacións informáticas que se indique, seguir o guión proposto e ter unha presentación maquetada, ortografía e sintaxe axeitadas ó traballado no módulo. As análises partirán de observacións e reflexións documentadas, na medida do posible, no



documento, e empregar os conceptos técnicos aprendidos na clase de forma correcta.

2. Parte teórica: constará na realización dunha proba escrita tras cada unidade didáctica, de carácter teórico-práctico. Suporá o 60% da cualificación final de cada avaliación. As probas escritas deben mostrar un grao suficiente de adquisición das competencias recollidas nos criterios de avaliación correspondentes.

Para lograr o aprobado en cada avaliación, a media deberá ser 5 ou maior de 5. Para facer media entre o apartado teórico e o práctico, o alumnado deberá obter, como mínimo, unha puntuación de 2 sobre 6 na parte teórica, así como ter realizado e entregado dentro do prazo preestablecido na Aula Virtual Moodle, un mínimo do 90% dos traballos prantexados na aula. Sen estes requisitos non se fará media e, polo tanto, non se poderá lograr o aprobado.

- Na Avaliación Final, a nota será a resultante da media ponderada das 2 primeiras avaliacións do curso, tendo en conta os decimais (sen redondear). O peso será de 40% a nota final da 1ª Avaliación e 60% da nota final da 2ª Avaliación. No caso de ter decimais a media resultante, nesta Avaliación Final, redondearase á alza a partir de 0,5. O aprobado lograrse a partir do 5.

-As tarefas, probas escritas e actividades presentadas deberán ser orixinais. Se se detectasen tarefas plaxiadas anularanse e perderase a súa puntuación correspondente (cualificación nesa tarefa = 0). No caso de que dúas ou máis persoas presentasen a mesma tarefa a sanción aplicarase a todas elas.

- Usar o móbil durante un exame, así como calquera papel escrito alieo ós facilitados pola docente, anulará o exame, que obterá a cualificación de 0.

- No 3º Trimestre levarase a cabo, no caso de teren todas as materias aprobadas, os módulos de formación en centros de traballo (FCT) que se cualificará como « apto/apta », ou « non apto/non apta », así coma o módulo de Proxecto. Este último permitirá integrar de forma global os aspectos máis salientables das competencias profesionais, persoais e sociais características do título que se abordaron no resto dos módulos profesionais, con aspectos relativos ao exercicio profesional e á xestión empresarial. Este Proxecto será presentado ante un tribunal composto dos docentes do curso de 2º CMC, e valorado de 0 a 10. Precisarase un 5 ou máis de 5 para lograr o aprobado.

Para o seguemento da materia recoméndase o uso do manual Servicios de Atención Comercial, da editorial Paraninfo.

Coma complemento de estudo, subírase material didáctico á Aula Virtual.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Tendo en conta que neste módulo deben aprobarse tódolos CA mínimos esixibles, superar a avaliación correspondente a un bloque temático non significa superar os temas anteriores. Tras cada trimestre haberá



actividades de recuperación da materia avaliada nel.

A nota do trimestre será conxunta, abranguerá toda a materia e actividades do trimestre; mais o alumnado deberá recuperar cada un dos CA mínimos esixibles non superados ó longo do curso.

Para aquel alumnado que non acade a cualificación mínima de 5 puntos na avaliación final do módulo produto da nota media das cualificacións das 2 avaliacións ou recuperacións, asistirá ás clases de recuperación, realizará pola súa conta as actividades de reforzo propostas pola profesora, e presentarse ó remate do curso na data establecida polo centro á realización dunha proba escrita final dos contidos mínimos de todo o temario onde se lle esixirá para superar o módulo unha nota mínima de 5 puntos sobre un total de 10.

As actividades de reforzo poden consistir en exercicios teóricos, procedementos, elaboración de informes ou outras actividades desenvolvidas durante o curso, e deberá presentar estas actividades resoltas na data de celebración da proba. A presentación e defensa na aula destas actividades é requisito necesario para a superación do módulo, ademais de aprobar a proba escrita correspondente.

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

O alumnado que perdera a avaliación continua deberá presentarse a unha proba escrita única de toda a materia do módulo. O alumnado poderá elixir realizar esta proba ó finalizar o segundo trimestre, ou ben no mes de xuño. A elección dunha data implicará rexeitar a outra opción automaticamente. As ferramentas de avaliación que se empreguen para esa proba escrita non teñen que coincidir coas empregadas durante o curso.

A Perda ó dereito de avaliación continuada, seguindo a lexislación en vigor, non quitará o dereito de asistencia á clase.

Aprobar a proba escrita final dos contidos de todo o temario esixe para superar o módulo unha nota mínima de 5 puntos sobre un total de 10. No caso de ser resultado decimal, e a partir do 5, redondearase á alza. A nota acadada nesta proba escrita será a nota final do/a alumno/a. Toda nota inferior a 5 será considerada suspenso.

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

O seguimento da programación farase ó longo de todo o curso, e mediante as reunións mensuais de departamento e a observación diaria, cubríranse na aplicación informática estes aspectos, que serán tidos en conta para mellorar. Porén como xa se dixo ó longo do documento a programación é un documento flexible e poderá sufrir certos cambios ó longo do curso sempre coa finalidade de que o alumnado alcance os resultados perseguidos. Ó fin do curso plasmarase toda esta información, de ser o caso, na memoria final que servirá para a aplicar as medidas correctoras detectadas de cara ó seguinte curso académico.

A práctica da docente deste módulo será avaliado ca axuda do alumnado ó fin de cada trimestre onde valorarán aspectos como: o ritmo da clase, a accesibilidade da docente para solucionar as dúbidas, uso das novas tecnoloxías, innovación da clase, entre outros. Ademais aproveitaranse as reunións de departamento para comentar cos compañeiros a marcha da clase e ás técnicas e instrumentos que se usan para pedir suxestións de mellora ó respecto. Alén destas medidas concretas, valorarase a propia práctica mediante a observación da marcha da clase, o nivel de motivación, participación nas tarefas, nivel acadado nos

traballos así como a progresión ó longo do curso. Estes indicadores tamén serviran para detectar posibles aspectos a mellorar.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Tal como nos obriga a orde do 12 de Xullo , farase unha avaliación inicial, ó principio de curso coa colaboración do equipo docente nunha reunión na que se tratará de dar un perfil ó grupo de alumnas e alumnos valéndose de información de anos anteriores, expediente académico, coñecemento de outros docentes así como a observación da marcha do curso nas primeiras semanas de clase. Isto tamén nos sirve para detectar se hai algún caso con NEAE (necesidades específicas de apoio educativo). Así mesmo farase unha avaliación inicial ó comezo de cada unidade didáctica para delimitar de que coñecementos se parten para construír o proceso de ensinanza aprendizaxe. Para elo usaremos distintas técnicas coma tormentas de ideas ou xogos dar a resposta o punto de partida no se que atopo o alumnado

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

Se ó longo do transcurso do curso se detecta que algún alumno ten dificultades para seguir o módulo falarase coa xefatura de departamento e de ser o caso se pedirá axuda á Orientadora do centro para aplicar as medidas que se consideren oportunas.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Algúns dos valores que se tratarán de inculcar ao alumnado serán: a honestidade, a integridade, o compromiso, a responsabilidade, a dedicación, o respecto, a excelencia, necesidade, a gratitude, a utilidade, a cooperación e a unión ademais de actitudes e comportamentos que fomenten: a non discriminación das persoas por razóns ideolóxicas, de sexo, raza ou relixión, non violencia, igualdade de sexos, respecto polo medio ambiente, respecto a outras culturas, dereitos humanos, paz etc. Considerase que a mellor forma de educar en valores é predicando co exemplo e a maneira en que a profesora trate ós alumnos e se exprese e manifeste; sempre respectando a liberdade de opinións, fará que o alumnado se impregne deses valores.

Así mesmo, pódese reforzar certos valores cívicos a través de medios audiovisuais ou a música.



9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Tódalas actividades que o Departamento considere oportunas: saídas, charlas, exposicións.