

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 1 de 21	

ÍNDICE

<u>A) OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.</u>	3
<u>B) ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.</u>	3
<u>C) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARACTER GENERAL.</u>	4
<u>D) CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN</u>	4
<u>E) RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA DEL MÓDULO.</u>	6
<u>F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.</u>	6
<u>G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA USO DEL ALUMNADO.</u>	6
<u>H) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS.</u>	7
<u>I) ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DEL MÓDULO PENDIENTE.</u>	7
<u>J) PLAN DE CONTINGENCIA, CON ACTIVIDADES PARA EL ALUMNADO.</u>	7
<u>K) DERECHO DEL ALUMNADO A CONOCER LA PROGRAMACIÓN Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.</u>	8
<u>MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR</u>	8

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 2 de 21	

-

A) OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.

El módulo **Atención al cliente** pertenece al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, perteneciente a la familia de Administración y Gestión.

1.1. Perfil profesional

El perfil profesional del título profesional básico en Servicios Administrativos, queda determinado por su competencia general; sus competencias profesionales, personales y sociales (letras *a*) – *w*) del apartado 2.2 del Anexo I del RD 127/2014); y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

El Ciclo Formativo de Grado Básico en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo profesional Atención al Cliente, código: 3005, que son el objetivo de esta programación didáctica.

Entorno profesional

Este profesional ejerce su actividad por cuenta ajena en centros, oficinas, despachos y departamentos administrativos o comerciales de cualquier tipo de empresa o entidad de carácter privado o público, en todos los sectores productivos

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.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 3 de 21	

- Clasificador y/o repartidor de correspondencia.
- Grabador-verificador de datos.
- Auxiliar de digitalización.
- Operador documental.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de dependiente de comercio.

Objetivos generales del módulo

Los objetivos generales del módulo son los siguientes:

- Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- 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.
- 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.
- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- 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.
- 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.
- 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.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 4 de 21	

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- 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.

B) ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.

Contenidos básicos:

- ☐ 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.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 5 de 21	

- 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.

Temporalización y secuenciación.

Evaluación	U.T.	Título	Horas previstas	Periodo de tiempo
1ª Ev.	Unidad 1.	Comunicación y atención al cliente	6	Septiembre
	Unidad 2	Venta productos y servicios	10	1-10 Octubre
2ª Ev.	Unidad 3.	La venta y su desarrollo	10	
	Unidad 4.	Información al cliente (I)	10	Enero

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 6 de 21	

	Unidad 5.	Información al cliente (II)	10	1-15 Febrero
3ª Ev.	Unidad 6	. Tratamiento de reclamaciones	8	
		Proyecto		
Horas totales del módulo			54	

C) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARACTER GENERAL.

La metodología que voy a aplicar en el aula se dirige a una enseñanza activa, participativa, progresiva, individualizada e integral. Una metodología que convierte al alumnado en agente fundamental de su propio aprendizaje y que fomenta la INTERACCIÓN alumno/a-profesor y alumno/a-alumno/ a con el fin de generar aprendizajes significativos y funcionales, utilizando, siempre que sea posible, experiencias de la vida real y cercanas a los alumnos. Para ello se actuará de la siguiente forma:

- 1.- Previamente al inicio de la Unidad de Trabajo realizaremos actividades de activación de conocimientos previos, destinadas a averiguar los que puedan tener los alumnos y las alumnas. Para ello utilizaremos pequeños debates o discusiones, preguntas y actividades focales introductorias como entrega de materiales, documentación o cualquier otro.
- 2.- Cada Unidad de trabajo será brevemente introducida mediante una exposición situacional de la materia en relación con la última sesión de clase, intentando que haya una continuidad en la impartición de los contenidos, así como una relación directa con la realidad del alumno y su entorno económico y sociolaboral. En la introducción también se señalarán los objetivos que se pretenden, enlazando la materia con las unidades previamente vistas con el fin de que el alumnado tenga una visión global o de conjunto y sepa interrelacionar los contenidos tratados hasta ese momento.
- 3.- La exposición de los contenidos conceptuales será clara y detallada, aunque no excesivamente prolija. Se fomentará que el estudiantado plantee dudas, vaya utilizando la terminología precisa y adecuada en correspondencia a las Unidades de Trabajo que se traten y que maneje y utilice las herramientas de consulta y aprendizaje necesarias (impresos, instancias, documentación del servicio de correos, etc.). También se entregará material teórico, referencias

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 7 de 21	

bibliográficas, Webgrafía o cualesquiera otros datos adicionales siempre que se estime conveniente y con objeto de que amplíe su aprendizaje, conocimientos e información.

4.- Una vez impartidos los conceptos, se realizarán actividades de desarrollo tales como ejercicios prácticos, resúmenes, mapas conceptuales y esquemas que permitan codificar mejor la nueva información y organizarla globalmente de forma tal que posibilite el establecimiento de conexiones. También se realizarán trabajos individuales y/o en equipo y estudio o análisis de casos concretos. Las actividades de desarrollo tendrán por objeto conseguir los objetivos fijados en su dimensión global, partiendo de los conceptos y adentrándose en el dominio de los procedimientos y el fortalecimiento de actitudes que posibiliten a los alumnos el ejercicio profesional. Para la ejecución de algunas de las actividades de desarrollo podrá trabajarse en pequeños grupos y/o podrán establecerse equipos.

5.- En todo momento se impulsará en los alumnos y las alumnas la responsabilidad, la puntualidad, el cumplimiento de las obligaciones que les incumben, el “saber estar”, el respeto, la reflexión, el análisis de datos y hechos y la formación de juicio crítico, la adquisición y profundización de fundamentos teóricos como base de las soluciones de problemas, la capacidad de comunicación y la expresión del propio pensamiento y opinión, mostrando siempre tolerancia y respeto a las opiniones contrarias e igualmente se animará al estudiantado para su participación e intervención activa en el aula y para que aporte, siempre que sea posible, las experiencias que posee y los casos que conoce con el fin de asegurar la relación de actividades de enseñanza aprendizaje con la vida real.

6.- Se fomentará, igualmente, el aprendizaje autónomo en cuanto implica la motivación por querer aprender, saber, investigar, ampliar los conocimientos, poner en práctica nuevos saberes y desarrollar habilidades, todo lo cual permite al estudiante ser autor de su propio proceso cognitivo e incrementa su capacidad de aprender a aprender. A tal fin el alumno deberá realizar ejercicios, actividades y trabajos de investigación o de síntesis en casa, los cuales se estiman constitutivos de actividades de desarrollo o prácticas y serán debidamente consideradas en el proceso de evaluación.

7.- Se potenciará el uso de las nuevas tecnologías como recurso facilitador de modelos, impresos, etc. y como medio de aprendizaje en nuestro módulo, bien para obtener y completar información, bien para proponer y llevar a cabo actividades.

 cpfp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 8 de 21	

8.- A la hora de evaluar las actividades de los alumnos y las alumnas, determinaremos y aclararemos siempre los objetivos que se pretenden. Sostendremos sus progresos, presentando tareas cada vez más complejas y les ayudaremos a comprender los errores. El error se valorizará como medio para comprender el proceso de aprendizaje del alumno y de la alumna y ayudarles a que lo identifiquen y lo corrijan. En todo momento les haremos tomar conciencia de sus posibilidades, favoreciendo su motivación para estudiar y un autoconcepto positivo.

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio. La definición de esta función incluye aspectos como:

- ☐ Comunicación con el cliente.
- ☐ Información del producto como base del servicio.
- ☐ Atención de reclamaciones.

La formación del módulo se relaciona con el siguiente objetivo general del ciclo formativo i) y la competencia profesional i) del título. Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

- ☐ Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:
 - La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
 - La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
 - La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

D) CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

Los resultados de aprendizaje se enumeran a continuación

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 9 de 21	

- 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.

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

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.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 10 de 21	

- 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.

4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

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.

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC1329_1 y UC0970_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

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

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 11 de 21	

Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención al cliente, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.	CR 1.1 La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior. CR 1.2 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y a la situación comercial establecida. CR 1.3 Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos, muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.
RP 2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.	CR 2.1 La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido. CR 2.2 El pedido y la forma de entrega se comprueba que correspondan con lo reflejado en la orden de pedido. CR 2.3 La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y se formaliza el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente. CR 2.4 El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 12 de 21	

	CR 2.5 Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad; se reflejan en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización.
RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.	CR 3.1 Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir, y se hacen preguntas pertinentes mostrando interés por resolverlas. CR 3.2 Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolizados o canalizarlas a los responsables. CR 3.3 Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización. CR 3.4 Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su responsabilidad, se atienden con actitud cortés y amable, y se informa al cliente de las alternativas existentes y del procedimiento que deberá seguir. CR 3.5 Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y manteniendo la calidad del servicio.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 13 de 21	

UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización

Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
RP3: Transmitir y recibir, presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.	CR 3.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización. CR 3.2 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal. CR 3.3 La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización. CR 3.4 Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas. CR 3.5 Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas u otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias. CR 3.6 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando su comprensión por parte del interlocutor. CR 3.7 La información solicitada y no disponible, o de la

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 14 de 21	

	que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos. CR 3.8 Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización. CR 3.9 Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran. CR 3.10 La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada. CR 3.11 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.
--	---

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 15 de 21	

E) RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA DEL MÓDULO.

El alumno debe alcanzar todos los resultados de aprendizaje, no hay mínimos

F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

La **evaluación** que se propone es continua, formativa e integradora y se concreta en un conjunto de acciones planificadas a lo largo del módulo:

1. Evaluación inicial o diagnóstica que tendrá lugar al inicio de cada unidad de trabajo a fin de tener un conocimiento real de las características de los alumnos.
2. Evaluación procesual que nos permitirá ir ajustando el proceso de aprendizaje del alumnado.
3. Evaluación final que aplicaremos al final de la unidad de trabajo.

Los **instrumentos de evaluación** propuestos en cada unidad de trabajo son los siguientes:

1. Observación directa alumno/a: motivación, interés, actitudes, comportamiento, etc.
2. Participación en clase: intervenciones sobre actividades y ejercicios propuestos, valorando su dedicación e interés.
3. Realización de actividades individuales y en grupo.
4. Elaboración de ejercicios prácticos.
5. Realización de pruebas y controles periódicos.
6. Prueba escrita al final de la unidad o unidades que puedan tener relación en los contenidos impartidos.

Estos instrumentos de evaluación se aplicarán durante el curso.

Cada prueba y trabajo se evaluará con una nota de 0 a 10 puntos, que será la suma de las puntuaciones obtenidas en cada uno de los apartados de la prueba o trabajo. Para superar las pruebas o trabajos prácticos se precisará una nota igual o superior a 5 puntos.

- **Se realizarán pruebas objetivas o exámenes de cada unidad didáctica** que pueden comprender preguntas cortas, preguntas de desarrollo, preguntas tipo test, verdadero/falso y resolución de supuestos prácticos.

Por regla general las pruebas objetivas se llevarán a cabo mediante exámenes escritos. Las notas de los exámenes vienen expresadas entre 0 y 10. Para superar cada examen será necesario sacar una nota de 5. Quienes consigan una nota igual o superior a 4, e inferior a 5, podrán compensar y superar la evaluación compensando la nota con los restantes procedimientos de evaluación. La

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 16 de 21	

nota obtenida para la evaluación es la media aritmética de las notas de los exámenes realizados en la evaluación ponderada al 50%

- **Realización y presentación de trabajos** que consiste en que el alumnado realice las actividades, ejercicios, casos prácticos y/o trabajos que el profesor/a indique en cada unidad didáctica. Éstos mismos se entregarán al profesor/a a través de correo electrónico, mediante la plataforma de AEDUCAR o alguno de ellos en formato papel, para favorecer y reforzar la escritura, según se indique. Dichos trabajos, podrán ser expuestos por los alumnos/as mediante PPT para acreditar su competencia en comunicación oral, escucha activa, asertividad, habilidades sociales y protocolo empresarial y que demuestren, en definitiva, la puesta en práctica de las diversas técnicas estudiadas. Este criterio tendrá una ponderación de un 40% sobre la nota final.

También se valorará el trabajo diario de clase, los ejercicios de aplicación, así como la puntualidad a la hora de presentarlos. Los trabajos/actividades entregadas fuera de plazo serán penalizadas y solo podrán optar a una calificación máxima de 5.

Además, el profesor/a podrá pedir el cuaderno o revisarlo para comprobar que el alumno lleva un control ordenado y claro de lo que se va impartiendo en clase.

- **Observación sistemática del comportamiento:** Las evaluaciones de actitudes se realizarán a través de la observación sistemática en clase, valorando registros que nos permitirán medir el ámbito afectivo actitudinal del alumno autonomía, asistencia, colaboración, implicación, disposición en la realización de tareas... Este apartado tendrá un 10% de peso sobre la nota final.

- **AEDUCAR: (AUMENTARÁ hasta 0.5 punto AL FINAL DE LA EVALUACIÓN)** La nota de la carpeta de documentos será acumulativa. Se deberá tener toda la documentación ordenada cronológicamente, **se entiende que es obligación del estudiante que aspire a obtener un puesto de trabajo llevar al día el trabajo, en perfectas condiciones y en caso de no ser así se bajará 0.5 punto de la nota de la evaluación.**

- **NOTAS DE CLASE:** Las notas de trabajo y comportamiento en clase se irán obteniendo diariamente y se integrarán para cada estudiante de forma trimestral. **Se entiende que es obligación del estudiante que aspire a obtener un puesto de trabajo, debe de llevar los ejercicios, notas de clase al día, comportamiento, puntualidad, disciplina etc. en perfectas condiciones y en caso de no ser así se amonestará por escrito al estudiante, y por cada amonestación se bajará 0.5 punto de la nota de la evaluación.**

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 17 de 21	

- **SUPUESTOS, PREGUNTAS DE TEST, videos etc.: (AUMENTARA hasta 0.5 punto AL FINAL DE LA EVALUACIÓN)** Los estudiantes deberán participar activamente en clase, participando en la realización preguntas de test, documentos, ejercicios propuesto por la profesora y en caso de que el estudiante no las realice se le penalizará con 0.5 punto menos en cada prueba objetiva que no los haya realizado

-En caso de que un estudiante NO realice alguno de los exámenes en la fecha establecida, y siempre que presente justificante oficial, se le examinará de dichos contenidos junto con los del siguiente examen

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Cuando un profesor tenga evidencias claras de que un estudiante ha realizado de forma fraudulenta una actividad, calificará la citada actividad con un 0. Adicionalmente se podrán interponer las sanciones disciplinarias que se estimen oportunas.

Si aun no existiendo evidencias, el profesor tuviera sospechas por cualquier tipo de motivo de que un estudiante ha realizado cualquier actividad con métodos fraudulentos, podrá realizar - previa consulta con el departamento- una nueva prueba de contraste al efecto de comprobar que el estudiante realmente es competente para realizar esa tarea. Dicha prueba de competencia podrá realizarse por cualquier medio, incluyendo la entrevista oral. En los casos en que no quede registro del resultado de la prueba, se requerirá la presencia de otro profesor habilitado para la impartición del módulo. Si se comprueba que el estudiante no es competente para realizar la tarea, la evaluación de la misma será un 0.

Repercusión de las faltas de asistencia en la evaluación del alumnado:

1. Si el alumno supera el 20% del total de las horas que tiene un módulo o ámbito en un trimestre, no podrá obtener una calificación positiva en dicho módulo, aunque haya superado con éxito las pruebas realizadas.
2. El alumno perderá puntos por las faltas no justificadas que no superen el 20% de la siguiente manera:
 - De un 5 -10%: 1 punto en la evaluación trimestral.
 - De un 10 – 15%: 2 puntos en la evaluación trimestral.
 - De un 15 -20%: 3 puntos en la evaluación trimestral
 - Más de un 20%: Suspende el módulo en ese trimestre.

Repercusión de las incidencias en la evaluación del proceso de aprendizaje:

1. Las incidencias en cualquiera de los módulos que se imparten en grado básico tendrá una repercusión negativa en la nota final del trimestre.
2. El alumnado perderá 2 puntos del módulo en el que se haya producido la incidencia.
3. La acumulación de 3 incidencias en el mismo módulo supondrá la evaluación negativa del mismo.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 18 de 21	

Nota aclaratoria:

- Si la conducta absentista o el comportamiento negativo remite en la evaluación siguiente, el alumnado podrá recuperar el módulo de manera directa, siempre y cuando tuviera las pruebas realizadas aprobadas. En esta situación la nota final del módulo será de un 5.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Los alumnos que no aportan documentación oficial, que justifique su ausencia a la actividad sea del tipo que sea (charla, viaje, conferencia, etc.) perderá un 10% de la nota final de la evaluación en cada uno de los módulos de curso que este matriculado y si es reincidente deberá aportar un trabajo sobre la actividad mínimo de 10 folios, a bolígrafo, que deberá entregarse a su tutor correspondiente.

G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA USO DEL ALUMNADO.

Para asegurar los resultados de aprendizaje y poder aplicar los criterios de evaluación como establece la normativa vigente, es necesario contar con los siguientes recursos:

- ☐ Aula polivalente dotada de ordenadores instalados en red, cañón de proyección e internet. Además de medios audiovisuales y *software* libre o *software* con licencia.
- ☐ Taller administrativo dotado de:
 - Mesas de oficina con puestos de trabajo informatizados dotados de programas informáticos de aplicación.
 - Una impresora.
 - Equipos de encuadernación básica (encuadernadoras, taladradora, destructora, plastificadora, cizalla, grapadora, quita grapas y materiales necesarios para desarrollar la encuadernación: papel, grapas, canutillos, espirales, papel adhesivo, etc.).
 - Equipo de reprografía: una fotocopidora (puede ser multifunción), una impresora y un escáner.
 - Centralita telefónica o teléfono multifunciones.
 - Muebles de archivo.
- ☐ Para cada alumno o alumna: Libro de texto *Atención al cliente*. Editorial Editex
- ☐ Pizarra convencional o electrónica.

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 19 de 21	

- Material de oficina (pinturas, bolígrafos, cartulinas, papel, tijeras, bandejas, portafirmas, carpetas, fastener, carpetas clasificadoras A-Z, cúter, cajas de archivo, pegamento, clips, calculadoras, sellos y cualquier otro material que sea preciso para el desarrollo de las actividades programadas).
- Es recomendable que cada alumno o alumna disponga de un sistema de almacenamiento externo (por ejemplo, una memoria USB) o de almacenamiento remoto compartido con el profesor o profesora, pueden utilizarse los facilitados por las Consejerías de Educación de la Comunidad Autónoma, así como las plataformas virtuales (Plataforma Moodle). Ambos sistemas, principalmente el segundo, facilitan la revisión y calificación del trabajo del alumnado por parte del profesorado del módulo.

H) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS.

● Atención a la diversidad. A lo largo del curso se llevará a cabo una **detección** continua y sistemática de las particularidades y necesidades del alumnado, particularmente del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo. Esta detección se llevará a cabo partiendo de los informes previos, la observación directa y la acción tutorial. Las primeras conclusiones deberán estar para el tiempo de la evaluación inicial. A partir de las conclusiones de este proceso de detección, se analizarán las **posibles actuaciones** —entre otras las que pueda ofrecer el **plan de orientación y acción tutorial**— para los casos concretos que se presenten en el grupo (medidas generales, adaptación de tiempos, adaptación de evaluación, adaptación del tipo de exámenes, etc.). Con la detección de necesidades y el análisis de posibilidades, se tomará una **decisión** de las medidas que se van a adoptar en el módulo durante el año. Las actuaciones que se decidan para este módulo se reflejarán en el **apartado “Observaciones” del seguimiento de programación**. En ese mismo documento se irá dando cuenta del seguimiento de las actuaciones que se hayan decidido. El proceso será continuo porque puede darse el caso de que las necesidades específicas cambien durante el año académico, por traslados de matrículas, bajas, enfermedades de estudiantes, diagnósticos tardíos, etc. En la memoria del módulo se dará cuenta de los resultados, conclusiones y posibles recomendaciones.

● Seguimiento de la programación:

Al efecto de cumplir lo previsto en el sistema de gestión de la calidad del centro se procederá periódicamente a evaluar el seguimiento de esta programación mediante las herramientas informáticas preparadas al efecto. Los datos necesarios para ese proceso se obtendrán del cuaderno del profesor. En él se plasmarán diariamente las incidencias del proceso de enseñanza y aprendizaje y las actividades y prácticas que se trabajan. A partir de los datos obtenidos en el cuaderno del profesor se contabilizará y controlará la temporalización y secuenciación de contenidos.

Tratamiento de la diversidad:

	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 20 de 21	

De matricularse en el ciclo estudiantes con necesidades educativas especiales diagnosticadas y acreditadas, se realizarán las adaptaciones curriculares que sean precisas según tipo de discapacidad y posibilidad.

No obstante, y dado que sí existe un grado de diversidad muy importante en la edad, procedencia (acceso directo/ prueba de acceso), contacto con el mundo laboral, y en los ritmos y capacidades de aprendizaje de los estudiantes, será necesario llevar a cabo adaptaciones metodológicas continuas. Para ello se podrán proponer actividades diferentes en cada grupo para obtener los mismos objetivos.

Así mismo para aquellos estudiantes que individualmente se considere necesario se propondrán actividades de refuerzo y/o ampliación a lo largo de toda la evaluación.

D) ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DEL MÓDULO PENDIENTE.

El módulo está dentro de la programación de segundo curso. Éste es un curso terminal.

1.-Estudiantes con el módulo pendiente que no pueden acceder al módulo de FCT. En preparación para la convocatoria de JUNIO se les podrán realizar sesiones de tutoría individual sobre la base de los contenidos mínimos previstos más arriba a partir del mes de abril.

2.-Estudiantes con el módulo pendiente que se matriculen el curso siguiente y sigan el curso con normalidad. Estarán a lo previsto en la programación ordinaria.

3.-Estudiantes con el módulo pendiente que se matriculen el curso siguiente pero no puedan seguir el curso con normalidad. Si es el caso se les aplicará lo previsto más arriba sobre pérdida de evaluación continua. De cualquier forma, se podrá orientar en sesiones de tutoría individual a los estudiantes para que lleguen a dominar los contenidos mínimos.

En los casos 2 y 3, y en la medida de lo posible, el proceso de aprendizaje se adaptará a las carencias y necesidades evidenciadas durante el curso anterior. Se potenciarán aquellas unidades en las que mostraron carencias y se podrán soslayar aquellas en las que ya mostraron una competencia adecuada. Se le propondrá que realice por su cuenta aquellos casos prácticos que le ayuden a superar la asignatura y se le invitará a solucionar dudas en horas de tutoría individual durante las horas complementarias del profesorado.

Los estudiantes que tengan el módulo pendiente de superación y se presente a evaluación extraordinaria en quinta convocatoria deberán realizar una prueba global de conocimientos, en la que deben demostrar la adquisición de LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE de dicho módulo y la calificación de dicha prueba se evaluará con una nota máxima de 5 ya que entendemos que será principalmente una prueba de mínimos.

J) PLAN DE CONTINGENCIA, CON ACTIVIDADES PARA EL ALUMNADO.

La naturaleza del módulo y la madurez de los alumnos permiten una cierta autonomía de los estudiantes en su proceso de aprendizaje. En caso de una pérdida significativa de horas de

 cpifp Bajo Aragón	Ciclo	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			
	Módulo Profesional I	ATENCIÓN AL CLIENTE			
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg101-m3005	Edición: 1	Fecha: 30-09-2024	Página 21 de 21	

docencia el departamento podrá aprobar la compensación y recuperación mediante sustituciones o reorganización de horarios.

El profesor podrá ir proponiendo actividades formativas a través de internet. Para ello podrá usar la web de la asignatura y las direcciones de correo de los estudiantes.

Se intentará evitar huecos en el horario de los estudiantes compactando sus horarios para que las posibles guardias se generen a primeras o últimas horas.

La presente programación está redactada para un escenario de enseñanza presencial.

K) DERECHO DEL ALUMNADO A CONOCER LA PROGRAMACIÓN Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

A principio de curso se informará a los estudiantes cómo consultar esta programación en la web www.cpifpbajoaragon.com. Aparte de esto se comentarán los criterios de calificación el primer día de clase,

TODOS LOS ESTUDIANTES ESTARÁN OBLIGADOS A DESCARGARLA EN SU PENDRIVE Y COLOCARLA EN EL DOSSIER O CARPETA DEL MÓDULO.

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR