



# PROGRAMACIÓN


2024/2025

***CICLO FORMATIVO GRADO MEDIO.  
TÉCNICO EN ACTIVIDADES  
COMERCIALES.***

***SERVICIOS DE ATENCIÓN  
COMERCIAL***


PROFESORA:

M<sup>a</sup> Jesús Vélez Mármol

	. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

## Contenido

1.INTRODUCCIÓN .....	3
1.1 NORMATIVA.....	3
1.2 PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO. ....	5
1.3 ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.....	6
2. CONTEXTUALIZACIÓN Y ENTORNO.....	6
3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.....	7
4. ENTORNO PROFESIONAL Y PUESTOS DE TRABAJO .....	8
5. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO .....	9
6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE.....	10
7. CONTENIDOS .....	10
9. METODOLOGÍA .....	15
9.1 METODOLOGÍA A APLICAR EN EL DESARROLLO DEL MÓDULO .....	15
9.2. APLICACIÓN DEL PROYECTO LINGÜÍSTICO DEL CENTRO .....	16
9.3. ACTIVIDADES.....	16
9. 4. MEDIDAS PARA LA MEJORA DE LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA Y MATEMÁTICA .....	18
9. 4.1. INSTRUCCIONES CONCRETAS SOBRE EL RAZONAMIENTO MATEMÁTICO.....	19
9.4.2 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ESTAS MEDIDAS .....	19
10. EVALUACIÓN.....	20
10.1 NORMATIVA.....	20
10.2. CARÁCTER DE LA EVALUACIÓN .....	20
10.3. PONDERACIONES DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	21
10.4 . PROCESO DE EVALUACIÓN .....	25
10.4.1 INTRODUCCIÓN .....	25
10.4.2 PROCESO DE EVALUACIÓN CONTÍNUA .....	26
10.4.3 NO APLICACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN CONTÍNUA .....	31
11. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD .....	32
12. MEDIOS, ESPACIOS MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.....	33
13. TEMAS TRANSVERSALES .....	33

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

14. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE .....	34
15. INTERDISCIPLINARIEDAD .....	35
16. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES .....	35

## 1.INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta la programación didáctica del módulo de **Servicios de atención comercial**, perteneciente al Ciclo Formativo de Grado Medio de Actividades Comerciales (Familia profesional: Comercio y Marketing).

### 1.1 NORMATIVA.

Para el desarrollo de la presente programación didáctica se han contemplado los aspectos que regula la normativa de la formación profesional del sistema educativo, el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y la normativa andaluza en virtud del Estatuto de Autonomía para Andalucía que establece en su artículo 52.2 la competencia compartida de la Comunidad Autónoma en el establecimiento de planes de estudio y en la organización curricular de las enseñanzas que conforman el sistema educativo.


El **REAL DECRETO 1147/2011**, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo establece en su artículo 10 la estructura de los módulos profesionales.

La **Ley 17/2007, de 10 de diciembre**, de Educación de Andalucía, establece mediante el capítulo V “Formación profesional”, del Título II “Las enseñanzas”, los aspectos propios de Andalucía relativos a la ordenación de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo.

Como consecuencia de todo ello, el **Decreto 436/2008**, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo, regula los aspectos generales de estas enseñanzas. De conformidad con el artículo 13 de dicho decreto el currículo de los módulos profesionales está compuesto por los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación, los contenidos y duración de los mismos y las orientaciones pedagógicas. En la determinación del currículo establecido en dicha Orden se tuvo en cuenta la realidad socioeconómica de Andalucía, así como las necesidades de desarrollo económico y social de su estructura productiva.

El título de “**Técnico en actividades comerciales**” y sus enseñanzas mínimas se regula por **en el Real Decreto 1688/2011 de 18 de noviembre (BOE del 27/12/11)**, que establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social. Con la entrada en vigor de la Orden de 28 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales.


	Estatal	Autonómica
<b>Ordenación</b>	<p><b>Ley Orgánica 2/2006</b>, de 3 de mayo, de Educación modificada por ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.</p> <p><b>Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre</b>, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.</p> <p><b>Real Decreto 1147/2011</b>, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.</p>	<p><b>Ley 17/2007</b>, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía.</p> <p><b>Decreto 327/2010</b>, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.</p> <p><b>Decreto 436/2008</b>, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo.</p>
<b>Perfil Profesional</b>	<p><b>Ley Orgánica 5/2002</b> de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional que pone en marcha del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.</p> <p><b>Real Decreto 1416/2005</b> de 25 de noviembre, sobre el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.</p> <p><b>Real Decreto 295/2004</b>, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional.</p>	
<b>Título</b>	<p><b>Real Decreto 1688/2011</b>, de 18 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico en Actividades Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas.</p>	<p><b>Orden de 28 de julio de 2015</b>, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales</p>

 <b>MIGUEL DE CERVANTES</b> <i>Instituto de Enseñanza Secundaria</i>	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

<b>Evaluación</b>	<p>Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.</p>
<b>Organización</b>	<p>Proyecto de Centro del IES Miguel de Cervantes.</p>

## 1.2 PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO.

Descripción	
<b>Código</b>	1234
<b>Módulo Profesional</b>	SERVICIO DE ATENCIÓN COMERCIAL
<b>Familia Profesional</b>	Comercio y Marketing
<b>Título</b>	Técnico en Actividades Comerciales
<b>Grado</b>	Grado Medio
<b>Curso</b>	Segundo Curso
<b>Horas</b>	84 horas anuales
<b>Horas Semanales</b>	4 horas semanales
<b>Referente europeo</b>	CINE-3.b. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)
<b>Asociado a UC:</b>	UC0241_2: Ejecutar las acciones de servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.

 <b>MIGUEL DE CERVANTES</b> <i>Instituto de Enseñanza Secundaria</i>	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

<p>Este módulo profesional aporta las herramientas necesarias para ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.</p>	

### 1.3 ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.

Siguiendo las orientaciones pedagógicas recogidas en la Orden de 28 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Actividades Comerciales este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar funciones relacionadas con el servicio de atención al cliente y con la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario, tales como:

- Desarrollo de acciones de información al cliente/consumidor/usuario.
- Organización, tratamiento y archivo de documentación relativa al servicio de atención al cliente.
- Aplicación de técnicas de comunicación en situaciones de información al cliente y gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- Aplicación de técnicas de negociación en situaciones de reclamaciones.
- Aplicación de métodos de evaluación y control de calidad de los servicios de atención/información al cliente/consumidor/usuario.
- Desarrollo de acciones previstas en planes de calidad y mejora del servicio de atención al cliente.
- Desarrollo de acciones previstas en programas de fidelización de clientes.


Las **actividades profesionales** asociadas a esta función se aplican en:

- Los departamentos de atención al cliente/consumidor/usuario de empresas y organizaciones públicas y privada

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN Y ENTORNO

### Características del centro

El IES Miguel de Cervantes está ubicado en el distrito Macarena, zona norte de la ciudad de Sevilla, c/ Manzana s/n, uno de los más densos y peor urbanizados de la capital andaluza, dentro del barrio el Carmen, que junto con la Bachillera, la Paz, la Palmilla, las Avenidas, el Torrejón, Polígono Norte, Villegas, Hermandades: la Carrasca, el Rocío, Begoña, Pinoflores, Campos de Soria, Pío XII, la Barzola, Doctor Barraquer, Macarena Tres Huertas, León XIII (los Naranjos), los Príncipes: la Fontanilla, Santas Justa y Rufina, conforman la zona de origen de la mayoría de nuestro alumnado, un 75%, correspondiendo el 25% restante a otros distritos de la ciudad y provincia. Es una zona por tanto, que acoge una población muy heterogénea, con características sociales, económicas y culturales muy diversas. Se trata por tanto de un centro ubicado en una barriada de nivel sociocultural medio-bajo de Sevilla capital con una dotación económica y recursos materiales medios (centro TIC y bilingüe, con aula de audiovisuales, laboratorio de ciencias, biblioteca,...).

 <p>MIGUEL DE CERVANTES <i>Instituto de Enseñanza Secundaria</i></p>	<p><b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b></p>
	<p><b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b></p>

La implicación de la comunidad educativa por lo que se refiere a profesores, asociaciones o ayuntamiento es alta, las familias no tanto. Nuestro contexto educativo presenta grupos de población desfavorecida social, cultural y económicamente, con algunos casos de precariedad en diferentes ámbitos que revierten sobre la educación de los hijos e hijas, presentando falta de expectativas laborales y académicas, dificultad en hábitos básicos y pautas educativas y con relativa valoración de la formación, hasta el punto de cuantificarse la misma por el control y ocupación del alumnado.

También es un sector urbano multiétnico por encima de la media en nuestra ciudad y pueden observarse algunas dificultades asociadas, sobre todo, a los primeros momentos de la migración, por ejemplo, la dificultad para la inserción en el mercado laboral de las familias, la falta de respaldo de una familia extensa en este país, el bajo nivel adquisitivo, las dificultades para atender a los hijos debido a jornadas de trabajo excesivas, en algunos casos el idioma y los factores emocionales que deben afrontar, enmarcados en el duelo migratorio. Contexto: El alumnado

La media del alumnado matriculado en los últimos años asciende a más de 700 aproximadamente de un total - flexible- de 28 nacionalidades, imperando países de habla hispana y norte de África. La adaptación suele ser buena gracias a los distintos proyectos y programas llevados a cabo por el centro, que se materializan en un sentimiento de pertenencia, comprensión y valoración.

#### **Característica del grupo - aula.**


Las características fundamentales del alumnado de segundo curso del Ciclo de grado medio en técnico de actividades comerciales de este IES son:

- El nivel medio de edad se sitúa en torno a 18 años
- Nivel socioeconómico medio-bajo
- El grupo está conformado por un total de 9 alumnas y 11 alumnos.
- El grado de motivación que presentan, es generalmente medio-bajo, con vocación mayoritaria de inserción laboral cuando terminen el Ciclo, preferentemente en la zona, o la misma ciudad.
- Todos los alumnos proceden del primer curso de TAC y son de localidades cercanas a Sevilla o Huelva.
- Tenemos en el aula un alumno NEAE al que se le realizará tutoría individualizada atendiendo sus necesidades.

### **3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES**

Las competencias **profesionales, personales y sociales** del título, relacionadas con el módulo de Servicios de Atención comercial, son las siguientes:

J) Ejecutar los planes de atención al cliente, gestionando un sistema de información para mantener el servicio de calidad que garantice el nivel de satisfacción de los clientes, consumidores o usuarios.

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

m) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.

n) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.

ñ) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.

o) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

q) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos” en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

#### 4. ENTORNO PROFESIONAL Y PUESTOS DE TRABAJO

Este profesional ejercerá su actividad en cualquier sector productivo en el área de comercialización:

- En establecimientos comerciales pequeños, medianos o grandes trabajará por cuenta ajena en las diferentes secciones comerciales.
- En la comercialización de productos y servicios por cuenta propia y ajena fuera del establecimiento comercial.
- En PYMES y empresas industriales en el departamento comercial.

En el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario de:

- Organismos públicos.
- Empresas grandes y medianas industriales y comerciales.

Sectores productivos:

Los principales subsectores en los que puede desempeñar su actividad son: empresas industriales (departamento comercial), comercio al por mayor, comercio al por menor, comercio integrado, comercio asociado y agencias comerciales.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicompreensivo de mujeres y hombres.

- Promotor/a
- Teleoperadores (Call - Center)
- Cajero/a
- Operador de contact-center.



- Dependiente de Comercio
- Operador de venta en comercio electrónico
- Técnico de información y atención al cliente
- Comerciante de tienda
- Gerente de pequeño comercio
- Vendedor/a técnico/a
- Representante comercial
- Jefe de ventas
- Vendedor/a
- Agente comercial
- Encargado de tienda
- Coordinador de comerciales
- Supervisor de telemarketing
- Orientador/a comercial

## **5. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO**

Los objetivos generales del ciclo formativo Actividades Comerciales, relacionados con el módulo Servicios de Atención Comercial son los siguientes:

ñ) Seleccionar acciones de información al cliente, asesorándolo con diligencia y cortesía y gestionando en su caso las quejas y reclamaciones presentadas, para ejecutar los planes de atención al cliente.

q) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.


r) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.

s) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad

t) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.

u) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.

v) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

w) Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.

## 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Los resultados de aprendizaje de este módulo son los que aparecen a continuación:


<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE:</b>
<b>RA1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización.</b>
<b>RA2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.</b>
<b>RA3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticas.</b>
<b>RA4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.</b>
<b>RA5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.</b>
<b>RA6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.</b>

## 7. CONTENIDOS

La determinación de contenidos para este módulo debe de tener en cuenta diversas circunstancias relacionadas con la formación previa e intereses del alumnado y con las novedades fruto de las tecnologías emergentes, así como posibles cambios legislativos o de tendencias en el mercado. Por consiguiente, no todos los contenidos que más adelante se señalan se van a desarrollar con la misma intensidad y profundidad.

Las Unidades Didácticas de este módulo son:

<b>UNIDAD DIDÁCTICAS</b>	<b>TÍTULO</b>
UD Nº 1	LA ACTIVIDAD COMERCIAL EN LA EMPRESA.
UD Nº 2	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL.
UD Nº 3	ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN.
UD Nº 4	LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO.
UD Nº 5	TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.
UD Nº 6	CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO

	. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

<b>UNIDAD Nº 1</b>	<b>LA ACTIVIDAD COMERCIAL EN LA EMPRESA.</b>
--------------------	--

### CONTENIDOS BÁSICOS.

#### Desarrollo de actividades de atención/información al cliente:


- ☐ La atención al cliente en las empresas y organizaciones. Tipos de clientes y tratamiento.
  - Gestión de las relaciones con clientes. La orientación al cliente. Atención directa, telefónica y electrónica, entre otras.
  - La identidad corporativa y la imagen de marca. Influencia en el posicionamiento y diferenciación de la empresa.
- ☐ El departamento de atención al cliente en las empresas y organizaciones. Objetivos.
  - Funciones. Información, atención de incidencias y seguimiento postventa, entre otras.
  - Estructura y organización. Funcional, geográfica, por productos y/o servicios, por clientes y por procesos, entre otros.
  - Relaciones con otros departamentos de la empresa u organización. Con el de marketing y relaciones públicas, con el de ventas, y con otros.
- ☐ Estructuras organizativas. Organigramas. Tipos. Por su fin, su ámbito, su contenido, su forma, entre otros. Diseño.
- ☐ Servicios de atención al cliente/consumidor/usuario.
  - Servicio pre-venta. Demostraciones, prueba del producto, entre otros.
  - Servicio post-venta. Instalación, asesoramiento, garantía, reparaciones, reclamaciones, quejas, devoluciones, sustitución temporal del producto, entre otros.
- ☐ Los contact centers. Concepto.
  - Funciones que desarrollan en la relación con los clientes. Recepción de llamadas o Inbound, emisión de llamadas u Outbound, entre otras.
  - Tipología. De operación independiente o interconectado, entre otros.
  - Servicios que prestan a las empresas. Soporte o asistencia sobre productos, servicios o información solicitada, entre otros.

<b>UNIDAD Nº 2</b>	<b>COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL.</b>
--------------------	---

### CONTENIDOS BÁSICOS.

#### Utilización de técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente:

- ☐ La comunicación en la empresa. Información y comunicación. Diferencias.
- ☐ El proceso de comunicación. Elementos. Fases del proceso. Dificultades y barreras.
- ☐ Tipos de comunicación. Interna y externa, formal e informal, verbal y no verbal, entre otras.
- ☐ Técnicas de comunicación en situaciones de información al cliente. La publicidad, las relaciones públicas, la publicity y el patrocinio, entre otras. El sistema de comunicación integral.
- ☐ Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
  - La comunicación oral. La entrevista, el debate, la mesa redonda, la charla, la conferencia y el discurso, entre otros. La comunicación telefónica. Recepción y emisión de llamadas. La sonrisa telefónica. La comunicación no verbal. El lenguaje corporal.
  - La empatía, la escucha activa, la asertividad, entre otras.
- ☐ La comunicación escrita. Interna y externa.
  - Las cartas comerciales. Estructura y tipos.

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

- Comunicaciones formales. Instancia, recurso, certificado, declaración, oficio, solicitud, informe y carta circular, entre otros.
- La comunicación escrita a través de la red. Internet/Intranet. La página web y el comercio electrónico, entre otros.
- El correo electrónico. Elementos y redacción. La mensajería instantánea.
- Comunicación en tiempo real. Chat y videoconferencia. Comunicación diferida. Foros.

<b>UNIDAD 3.</b>	<b>ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN.</b>
------------------	--

### **CONTENIDOS BÁSICOS.**

Organización de la información relativa a la relación con los clientes:


- ☐ Técnicas de organización y archivo de documentación. Finalidad y funciones del archivo.
  - Tipos de archivos. Archivos centralizados y descentralizados, activos, semiactivos e inactivos, manuales e informáticos, entre otros.
  - Sistemas de clasificación, catalogación y archivo de documentos. Alfabética, numérica, alfanumérica, cronológica, temática y geográfica, entre otros.
- ☐ Organización de documentos de atención al cliente. Tipos. Felicitación, sugerencia, queja y reclamación, entre otros.
- ☐ Información relativa a los clientes.
  - Ficheros de clientes. Elaboración y actualización.
  - Las bases de datos. Tipos. Estructura. Funciones. Sistemas gestores de bases de datos. Ventajas.
  - Bases de datos documentales. On line, en CD-ROM, hipertexto o hipermedia, entre otros.
- ☐ Herramientas de gestión de las relaciones con clientes (CRM).
  - Manejo de bases de datos de clientes. Tratamiento de la información. Introducción, grabación, modificación y actualización de datos. Acceso a la información. Realización de consultas.
  - Transmisión de información en la empresa. Elaboración de informes. Fuentes internas y externas. Partes.
- ☐ Normativa legal en materia de protección de datos.
  - El derecho fundamental a la protección de datos.
  - El tratamiento de los datos de carácter personal.
  - La Agencia Española de Protección de Datos y el Registro General de Protección de Datos.
  - Medidas de seguridad y documento de seguridad.

<b>UNIDAD 4</b>	<b>LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO.</b>
-----------------	--

### **CONTENIDOS BÁSICOS.**

Identificación de los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario:

- ☐ Concepto de consumidor y usuario. Comportamiento y causas.
  - Consumidores y usuarios finales e industriales. Diferencias en el proceso de compra.
- ☐ La defensa del consumidor. Normativa legal. La Constitución Española. Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Leyes autonómicas. Normativa comunitaria.

 <p><b>MIGUEL DE CERVANTES</b> Instituto de Enseñanza Secundaria</p>	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

- Derechos del consumidor. A una información correcta, a la protección de los intereses económicos y sociales, a la reparación de los daños y perjuicios sufridos, a la salud y a la seguridad, a la audiencia en consulta, entre otros.

☐ Instituciones al servicio del consumidor.

- Instituciones públicas de protección al consumidor. Tipología. Competencias. Instituto Nacional de Consumo, Sistema arbitral de Consumo, Oficinas Municipales de Información al Consumidor, Centro Europeo del consumidor, entre otras.
- Entidades privadas de protección al consumidor. Tipología. Competencias. Asociaciones de consumidores y usuarios, Cooperativas de consumo, Asociaciones de empresario o empresarias, entre otras.

☐ Fuentes de información en materia de consumo. Centro de Información y documentación del Consumo, Organización de Consumidores y Usuarios, Info Consumo, Consumer International, entre otras.

<b>UNIDAD 5</b>	<b>TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.</b>
-----------------	---

### CONTENIDOS BÁSICOS.

#### Realización de la tramitación de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor:

☐ Tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo. Mal servicio, productos defectuosos, información inadecuada, publicidad engañosa, mala atención, entre otras.

☐ Normativa vigente en materia de consumo aplicable a la gestión de reclamaciones y denuncias. Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, entre otras.

☐ Tramitación y gestión de reclamaciones y denuncias.

- Fases del proceso. Recepción, petición de documentación, análisis, tramitación/validación, no tramitación, canalización, gestión/proceso, y cierre.
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Forma. En el establecimiento, en la concejalía de la CC.AA., en la página web de la consejería de la CC.AA., por vía telemática, a través de asociaciones de consumidores y usuarios, entre otras. Cumplimentación de la hoja de reclamación.
- Proceso de tramitación. Plazos. Inicio de acciones, mediación y arbitraje. El laudo.
- Las reclamaciones ante la Administración. La denuncia. El silencio administrativo.

☐ Las técnicas de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones.


- Tratamiento personal. Comunicación no verbal.
- Escrita o telemática. Modelos de respuesta.
- Atención telefónica. Método BAP (Breve, activo y positivo).

☐ Tratamiento al cliente ante las quejas y reclamaciones. Escucha activa, empatía, asertividad, desdramatización y autocontrol, entre otras.

☐ La negociación en la resolución de quejas y reclamaciones. Objetivos y aspectos a negociar.

- El plan de negociación. Fases. Preparación y estrategia, desarrollo y acuerdo.
- Técnicas de negociación en las reclamaciones. Tipos de negociador. Técnicas competitivas (yo gano, tú pierdes) y colaborativas (yo gano, tú ganas), entre otras.

<b>UNIDAD 6</b>	<b>CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO.</b>
-----------------	---

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

## CONTENIDOS BÁSICOS.

### Colaboración en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario:


- ☐ Incidencias, anomalías y retrasos en el proceso de atención/información al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones. Poca cualificación profesional, políticas demasiado estrictas, informalidad, miopía de marketing, entre otras.
- ☐ Tratamiento de las anomalías. Subsanación de errores, negociación y compensación, entre otros.
- ☐ Procedimientos de evaluación y control del servicio de atención al cliente. Objetivos y elementos.
  - Evaluaciones internas y externas.
  - Encuestas, confección de índices de eficacia, lectura y revisión de los partes de incidencias, entre otros.
- ☐ Métodos para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio.
  - Modelo ACSI. Expectativas del cliente, calidad percibida, valor percibido, quejas y fidelidad del cliente, entre otros.
  - Consultas realizadas a los clientes. Cuestionario de satisfacción, entrevista personal, telefónica, postal, on-line, entre otras.
- ☐ Normativa aplicable en la atención al cliente. Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ☐ El plan de calidad total del producto y del servicio. Objetivos.
  - Ciclo de Deming o modelo PDCA de mejora continua de la calidad.
  - Sistemas de medida y control de la calidad. Criterio, indicador y estándar de calidad.
  - La norma ISO 9001. La certificación de calidad. AENOR.
- ☐ Estrategias y técnicas de fidelización de clientes.
  - Estrategias de defensa. Mejora de la calidad de productos y servicios.
  - Estrategias ofensivas. Programas de fidelización de clientes. Tarjetas de fidelización, Centro de llamadas (Call Center), regalos, descuentos y promociones, entre otros.

## 8. TEMPORALIZACIÓN.

Las horas reflejadas en este apartado tienen un carácter meramente orientador; así la duración de las mismas podrá variar en función de los conocimientos previos, y de las dificultades que encuentren los alumnos en alguno de los temas tratados.

El tiempo total que corresponde a este módulo es de 84 horas. Para impartir los contenidos teórico-prácticos se destinarán:

UT	RA	HORAS/UT	HORAS/EV.	EVALUACIÓN
UT 1	RA1	20 H.	48 H.	1º EVALUACIÓN
UT 2	RA2	16 H.		
UT 3	RA3	12 H.		
UT 4	RA4	8 H.	36 H.	2º EVALUACIÓN

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

UT 5	RA5	16 H.		
UT 6	RA6	12 H.		
		<b>TOTAL</b>	<b>84 H.</b>	

## 9. METODOLOGÍA

### 9.1 METODOLOGÍA A APLICAR EN EL DESARROLLO DEL MÓDULO

En primer lugar, antes de la realización de las pruebas, el equipo docente debe motivar al alumnado explicándole en qué consisten dichas pruebas e insistir en la importancia de esforzarse en la realización de estas.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza–aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Utilización de técnicas de comunicación en situaciones de información y asesoramiento al cliente y en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Aplicación de técnicas de negociación en situaciones de reclamación en materia de consumo.
- Tratamiento, organización y archivo de documentación.
- Elaboración de informes.
- Manejo de bases de datos y herramientas informáticas de gestión de las relaciones con los clientes.
- Análisis de consultas y reclamaciones en materia de consumo para establecer las líneas de actuación de acuerdo con la legislación y procedimientos establecidos.
- Aplicación de métodos de evaluación y control de calidad del servicio de atención/información al cliente.
- Planteamiento de acciones de fidelización de clientes


Tendremos en cuenta que el profesorado será orientador y promotor, facilitando en todo momento el desarrollo del alumno, implicándolos en su propio aprendizaje.

El estudio de los resultados de aprendizaje y de sus correspondientes criterios de evaluación contrastados con los elementos de competencias profesionales, personales y sociales descritos para este título profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en el SABER HACER y que los contenidos del módulo deben, por lo tanto, definirse en torno a los procesos de trabajo.

La metodología constituye el conjunto de criterios y decisiones que organizan, de forma global, la acción didáctica en el aula: papel que juegan los alumnos/as y profesores/as, medios y recursos utilizados, tipos de actividades, organización de los tiempos y espacios, agrupamientos, secuenciación y tipo de tareas. Es evidente que existirán metodologías diversas, pero en las enseñanzas de la Formación profesional la metodología didáctica de formación profesional, tal como establece el **art. 8.6 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio**, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.

Los aspectos en los que se centra nuestra metodología en la actuación diaria son los siguientes:



	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

- Exposición clara, sencilla y razonada de los contenidos conceptuales, con un lenguaje adaptado al del alumnado y que, simultáneamente, contribuya a mejorar su expresión oral y escrita.
- Tratamiento de los contenidos de forma que conduzcan a un aprendizaje comprensivo y significativo gracias a la realización de múltiples actividades (preparatorias, de consolidación de los contenidos, de repaso, de refuerzo y ampliación, de evaluación, de cierre...).
- Fomento de la capacidad de autoaprendizaje del alumnado y el trabajo en equipo.
- Promoción de unas actitudes que propicien en el alumnado la asunción de los valores propios de un sistema democrático (tolerancia, solidaridad...).
- Incorporación de metodologías activas, participativas que propicien la motivación y el trabajo colaborativo de nuestro alumnado.
- Será también frecuente el uso de medios audiovisuales y de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como gamificación aplicada al proceso de enseñanza - aprendizaje.

## 9.2. APLICACIÓN DEL PROYECTO LINGÜÍSTICO DEL CENTRO

El Proyecto Lingüístico de Centro (PLC) es una parte del Proyecto Educativo de Centro en el que se recoge la regulación consensuada de los usos lingüísticos comunicativos en todos los aspectos de la vida del centro (enseñanzas, materias, documentos, administración, actividades, etc.) con el fin de mejorar la enseñanza.

En este módulo se trabajará de forma transversal la mejora de la expresión oral y escrita con el objeto de que el alumnado llegue a expresarse con fluidez y corrección en público. Para ello se podrá:


- Realizar exposiciones orales.
- Trabajos escritos evaluables, al menos uno por trimestre.
- Trabajos de lectura, al menos uno por trimestre.
- Establecer un plan de mejora de la ortografía
- Fomentar el interés y el hábito lector
- Utilizar del cuaderno de estilo facilitado por la coordinación del proyecto en el centro.
- Utilizar las rúbricas planteadas en el Plan de Centro a este efecto.

## 9.3. ACTIVIDADES

Las actividades didácticas nos van a permitir desarrollar las diferentes estrategias didácticas que hemos propuesto. Llevaremos a cabo las siguientes:

**Actividades de iniciación y de motivación.** Para recordar y asentar conocimientos previos de los alumnos en relación con la unidad o bloque a introducir. Han de servir para incentivar al alumno y ponerlo en una situación activa e interesada ante los nuevos aprendizajes, entre las que cabe señalar las charlas/coloquio sobre el tema (dinámicas de grupo, lluvia de ideas) o cualquier otra actividad que el docente estime oportuno.



	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

**Actividades de desarrollo y aprendizaje.** Que permitan el aprendizaje de conceptos, procedimientos, actitudes a través de actividades diversas, como por ejemplo:

- Búsqueda, elaboración y tratamiento de la información
- Planteamiento, formulación, verificación, comprobación de hipótesis y extracción de conclusiones.
- Comunicación de la información, con exposiciones, debates, trabajo por escrito, realización de casos prácticos, montajes audiovisuales y plásticos, etc.
- Desarrollo de la memoria asociativa mediante el uso de técnicas de recuperación de la información.

**Actividades de resumen o síntesis.** Se hacen al finalizar una unidad de trabajo con el fin de que los alumnos aprecien el progreso realizado desde el inicio. Les ayudará a esquematizar las ideas más importantes, a organizar y relacionar los contenidos, a memorizar y, en definitiva, a construir los aprendizajes.

**Actividades de refuerzo o ampliación.** Que se presentan a continuación:

**De refuerzo:**


Son medidas para la recuperación de aquellos alumnos con dificultades para obtener los resultados de aprendizaje no alcanzados, como pueden ser:

- Lectura y comentario de artículos de revistas especializadas con la intención de mejorar su motivación, y aumentar sus conocimientos.
- Elaboración de actividades en grupo o individuales de análisis de cuestiones básicas; además de actividades de refuerzo de esos contenidos.
- Elaboración de Test de autocontrol para que el alumnado pueda realizar una autoevaluación antes de realizar las pruebas de evaluación.
- Elaboración de un diccionario de términos técnicos utilizados, donde el alumno exprese con sus propias palabras las definiciones de los conceptos más importantes.
- Realización de pruebas escritas ,orales, teórico-prácticas e individuales

**De ampliación:**

Aquellos alumnos que muestren un ritmo de aprendizaje más alto, pueden llevar a cabo todas o algunas de las siguientes actividades:

- Tareas de indagación o búsqueda de conclusiones sobre el contenido de las unidades didácticas.

 <p>MIGUEL DE CERVANTES Instituto de Enseñanza Secundaria</p>	. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES
	SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL

- Exposición oral de algún punto de los contenidos del temario al resto de sus compañeros de clase.
- Realización de pruebas escritas ,orales, teórico-prácticas e individuales.

**Actividades de evaluación.** A través de estas estrategias y actividades no solo pretendemos la consecución de los objetivos propios del módulo, sino que pretendemos contribuir a la interrelación con otros objetivos del ciclo. Es interesante diseñar actividades de **coevaluación y autoevaluación**, que permitan la autocorrección controlada y desarrollen la autonomía y la responsabilidad, como valor esencial de orientación laboral.

- Pruebas individuales objetivas de evaluación
- Tareas de clase evaluables
- Pruebas en grupo objetivas de evaluación
- Exposiciones en grupo o individuales

**Actividades de planes y programas.** Festival de CORTOS CERVANTINOS


Esta actividad está relacionada con el RA 1 criterio de evaluación e)

#### 9. 4. MEDIDAS PARA LA MEJORA DE LA COMPETENCIA LINGÜÍSTICA Y MATEMÁTICA

-En relación a la competencia lingüística se establecen las siguientes directrices:

- Fortalecer la comprensión oral y escrita trabajando en la comprensión de las ideas esenciales de los textos orales y escritos, en lengua materna y extranjera, en diversos formatos, que traten sobre situaciones de la vida cotidiana y de los gustos e intereses de nuestro alumnado.
- Fomentar la expresión oral y escrita en lengua materna y extranjera, de manera coherente y adecuada en diferentes ámbitos, contextos y con diferentes propósitos comunicativos.
- Comprender y expresarse en una o más de una lengua extranjera de forma apropiada.
- Incentivar la lectura y el pensamiento crítico, para ello se leerán y se analizarán lecturas adecuadas a su edad e intereses que sirvan como base para un mejor conocimiento literario y que favorezca una actitud reflexiva y crítica.
- Favorecer la creación de textos con intención creativa y literaria.
- Valorar la lengua como instrumento para comunicarse e interactuar, para crear conocimiento y transmitir su opinión de forma cooperativa y respetuosa.
- 

- En relación a la competencia matemática se acuerda:

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

- Leer adecuadamente los enunciados pues comprender el enunciado de un problema o la teoría que se explica hace que el alumnado pueda avanzar en su aprendizaje.
- Contextualizar los problemas y retos planteados con situaciones cotidianas y próxima a la realidad del alumnado.
- Selección de actividades que favorezcan el desarrollo de la competencia matemática a través del planteamiento de retos y problemas que promuevan la reflexión crítica y la toma de decisiones por parte del alumnado.
- Concebir el conocimiento científico como un saber que se asienta en distintas disciplinas además de una herramienta para conocer y aplicar un método para resolver los problemas y los retos planteados.

#### 9. 4.1. INSTRUCCIONES CONCRETAS SOBRE EL RAZONAMIENTO MATEMÁTICO


v Primera medida organizativa que se adoptará será aprovechar la planificación de la práctica docente que se ha hecho para la mejora de la competencia lingüística en el Proyecto de Lectura. Así, se implementarán lecturas y actividades que fomenten el planteamiento y resolución de retos y problemas para contribuir a la mejora de la competencia matemática.

v La segunda medida es unificar los pasos a seguir para resolver un problema dándole al alumnado pautas concretas:

1. Lectura del enunciado aclarando conceptos, sinónimos para identificar la información relevante
2. Organizar los datos
3. Identificar las operaciones que hay que hacer y en qué orden
4. Solución del problema. Comprobar dicha solución y la validez del resultado
5. Reflexión colaborativa sobre la solución para favorecer el intercambio de ideas

#### 9.4.2 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ESTAS MEDIDAS

- Tras las evaluaciones trimestrales se valorará el desarrollo de lo propuesto en la programación didáctica a partir de los resultados obtenidos en matemáticas o en el área y se podrán plantear modificaciones o mejoras si son necesarias.
- Al finalizar el curso, se valorarán los resultados obtenidos en matemáticas o en el área y se plantearán medidas y propuestas de mejora para el próximo curso que se reflejarán en la Memoria de Autoevaluación.

 <p>MIGUEL DE CERVANTES <i>Instituto de Enseñanza Secundaria</i></p>	. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

## 10. EVALUACIÓN

### 10.1 NORMATIVA

La evaluación en Formación Profesional Inicial está reglada por la **Orden de 29 de septiembre de 2010**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

### 10.2. CARÁCTER DE LA EVALUACIÓN

En los ciclos formativos la evaluación tendrá las siguientes características:

- **Evaluación continua.**

La evaluación continua supone la aplicación de un procedimiento de evaluación concreto establecido por el docente, que requiere que el alumno asista a clase de forma regular y participe de las actividades programadas.

**Evaluación criterial.**

Supone que serán los criterios de evaluación los que permitan conocer si los resultados de aprendizaje han sido alcanzados y superados por el alumnado.

- **Evaluación inicial**

-Durante el primer mes desde el comienzo de las actividades lectivas de los ciclos formativos o de los módulos profesionales ofertados, se realizará una evaluación inicial, que tendrá como objetivo fundamental indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar.

En nuestro módulo, realizaremos la evaluación inicial

-Mediante la observación.

-Mediante la realización de una o varias pruebas de carácter competencial.


- **Evaluación formativa**

Tendrá por objeto detectar las dificultades y progresos que se producen a lo largo del proceso, para que en cada momento sea posible determinar situaciones y recursos más adecuados para aportar la ayuda pedagógica necesaria.

Se utilizarán instrumentos específicos de observación sistemática y pautada del proceso de aprendizaje.

- **Evaluación sumativa.**


Tiene como función determinar el grado de consecución que cada uno de los alumnos y alumnas del grupo ha obtenido en relación a todos y cada uno de los resultados de aprendizaje de los que consta el módulo.

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>


Su objetivo es valorar un resultado final.

### 10.3. PONDERACIONES DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA 1. Desarrolla actividades de atención/información al cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de la empresa u organización			Pondera: 16.67%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	UT	%	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
a) Se han identificado los diferentes tipos de clientes y la forma de atenderlos.	1	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
b) Se han establecido los objetivos de las relaciones con los clientes, identificando las principales vías de contacto con éstos	1	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
c) Se han identificado las funciones del departamento de atención al cliente de distintos tipos de empresas y organizaciones	1	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
d) Se han identificado diferentes tipos de organización del departamento de atención al cliente según características de la empresa u organización.	1	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
e) Se han definido las relaciones del departamento de atención al cliente con el de marketing, el de ventas y otros departamentos de la empresa.	1	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
f) Se han confeccionado organigramas de empresas comerciales, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y actividad.	1	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
g) Se han diferenciado las áreas de actividad y acciones del servicio de atención al cliente, teniendo en cuenta la legislación vigente.	1	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
h) Se han identificado las funciones de los contact centers y los servicios que prestan a las empresas u organizaciones.	1	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>


<b>RA 2. Utiliza técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario, proporcionando la información solicitada.</b>			<b>Pondera:</b> <b>16.67%</b>
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	UT	%	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
a) Se ha descrito el proceso de comunicación, los elementos que intervienen y las barreras y dificultades que pueden surgir en el mismo.	2	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
b) Se han identificado los canales de comunicación, interna y externa, de las empresas y organizaciones.	2	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
c) Se han descrito las fases del proceso de información al cliente y las técnicas utilizadas en los diferentes canales de comunicación.	2	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
d) Se ha solicitado la información requerida por el cliente al departamento u organismo competente, a través de distintos canales de comunicación.	2	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
e) Se ha facilitado información a supuestos clientes, utilizando la escucha activa y prestando especial atención a la comunicación no verbal.	2	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
f) Se han mantenido conversaciones telefónicas para informar a supuestos clientes, utilizando actitudes, normas de protocolo y técnicas adecuadas.	2	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
g) Se han redactado escritos de respuesta a solicitudes de información en situaciones de atención al cliente, aplicando las técnicas adecuadas.	2	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
h) Se ha utilizado el correo electrónico y la mensajería instantánea para contestar a las consultas de clientes, respetando las normas de protocolo y adoptando una actitud adecuada.	2	12.5 %	Pruebas teórico-práctica, exposiciones, simulaciones, actividades de aprendizaje y evaluables
<b>RA3. Organiza la información relativa a la relación con los clientes, aplicando técnicas de organización y archivo tanto manuales como informáticos.</b>			<b>Pondera:</b> <b>16.67%</b>

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>		
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>		

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	UT	%	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
a) Se han descrito las técnicas de organización y archivo de la información, tanto manuales como informáticas.	3	14.28%	Prueba teórico-práctica, exposición Actividades de aprendizaje y evaluables
b) Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes.	3	14.28%	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
c) Se han clasificado distintos tipos de documentación en materia de atención al cliente/consumidor/ usuario	3	14.28%	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
d) Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos con la información relativa a los clientes.	3	14.28%	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
e) Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), de acuerdo con las especificaciones recibidas.	3	14.28%	Trabajo monográfico Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
f) Se ha registrado la información relativa a las consultas o solicitudes de los clientes en la herramienta de gestión de las relaciones con clientes.	3	14.28%	Trabajo monográfico Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
g) Se han aplicado métodos para garantizar la integridad de la información y la protección de datos, de acuerdo con la normativa vigente.	3	14.28%	Trabajo monográfico Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables

<b>RA4. Identifica los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario, analizando las competencias de cada uno de ellos.</b>			<b>Pondera: 16.67%</b>
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	UT	%	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
a) Se ha definido el concepto del consumidor y usuario, diferenciando los consumidores finales y los industriales.	4	20%	Prueba teórico-práctica, exposición Actividades de aprendizaje y evaluables
b) Se ha identificado la normativa nacional, autonómica y local que regula los derechos del consumidor y usuario.	4	20%	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables




	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>	
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>	

c) Se han identificado las instituciones y organismos, públicos y privados, de protección al consumidor y usuario, describiendo sus competencias.	4	20%	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
d) Se ha interpretado la normativa aplicable a la gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo.	4	20%	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
e) Se han descrito las fuentes de información que facilitan información fiable en materia de consumo.	4	20%	Trabajo monográfico Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables

<b>RA5. Realiza trámites de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y negociación para su resolución.</b>			<b>Pondera: 16.67%</b>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</b>	<b>UT</b>	<b>%</b>	<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>
a) Se han identificado los tipos de consultas, quejas, reclamaciones y denuncias más habituales en materia de consumo.	5	12.5 %	Prueba teórico-práctica, exposición Actividades de aprendizaje y evaluables
b) Se ha informado al cliente de sus derechos y los posibles mecanismos de solución de la reclamación, de acuerdo con la normativa vigente.	5	12.5 %	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
c) Se ha descrito el procedimiento que hay que seguir, así como las fases, la forma y los plazos del proceso de tramitación de las reclamaciones del cliente.	5	12.5 %	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
h) Se ha informado al reclamante de la situación y del resultado de la queja o reclamación, de forma oral y/o escrita, y/o por medios electrónicos.	5	12.5 %	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
d) Se ha cumplimentado la documentación necesaria para cursar la reclamación hacia el departamento u organismo competente.	5	12.5 %	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
g) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias.	5	12.5 %	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
e) Se han aplicado técnicas de comunicación en la atención de las quejas y reclamaciones, utilizando la escucha activa, la empatía y la asertividad	5	12.5 %	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
f) Se han utilizado técnicas de negociación y actitudes que faciliten el acuerdo para resolver las reclamaciones del cliente.	5	12.5 %	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables



 <b>MIGUEL DE CERVANTES</b> <i>Instituto de Enseñanza Secundaria</i>	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>


<b>RA6. Colabora en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente, aplicando técnicas de evaluación y control de la eficacia del servicio.</b>			<b>Pondera: 16.67%</b>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</b>	<b>UT</b>	<b>%</b>	<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>
a) Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio de atención al cliente y en la resolución de quejas y reclamaciones.	6	12.5 %	Prueba teórico-práctica, exposición Actividades de aprendizaje y evaluables
b) Se han descrito las principales medidas aplicables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.	6	12.5 %	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
c) Se han identificado los métodos aplicables para evaluar la eficacia del servicio de atención/información al cliente.	6	12.5 %	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
e) Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado	6	12.5 %	Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
d) Se ha realizado el seguimiento del proceso de tramitación de las quejas y reclamaciones, evaluando la forma y los plazos de resolución.	6	12.5 %	Trabajo monográfico Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
f) Se han redactado informes con los resultados y conclusiones de la evaluación de la calidad, utilizando herramientas informáticas.	6	12.5 %	Trabajo monográfico Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
h) Se han desarrollado las acciones establecidas en el plan de fidelización de clientes, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).	6	12.5 %	Trabajo monográfico Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables
g) Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio, utilizando aplicaciones informáticas.	6	12.5 %	Trabajo monográfico Prueba teórico-práctica Actividades de aprendizaje y evaluables

## **10.4 . PROCESO DE EVALUACIÓN**

### **10.4.1 INTRODUCCIÓN**

Los ciclos formativos que se imparten en el Departamento de Comercio del IES Miguel de Cervantes son ciclos de enseñanza presencial, por lo que la asistencia a clase de alumnado es obligatoria.

Así lo establece artículo 2.2 de la Orden de Evaluación, de 29 septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas

 <p><b>MIGUEL DE CERVANTES</b> <i>Instituto de Enseñanza Secundaria</i></p>	<p><b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b></p>
	<p><b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b></p>

de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía establece lo siguiente:

“La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo”.

En base a este artículo, el proceso de evaluación continua del Departamento de Comercio del IES Miguel de Cervantes es el que a continuación se describe.

#### **10.4.2 PROCESO DE EVALUACIÓN CONTÍNUA**

- Este proceso da comienzo a principios del curso escolar y finaliza con la sesión de evaluación final que se celebra en el mes de junio.
- Se aplica al alumnado que asiste a clase y participa en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales.

Se considera que un alumno asiste a clase y participa en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales cuando, tomando como referencia el número horas totales asignadas a un módulo profesional por la normativa vigente, dicho alumno no alcanza el 25% de faltas de asistencia.


En este cómputo se incluyen tanto las faltas justificadas como las injustificadas.

El proceso de evaluación continua tendrá las siguientes características:

Ø Durante el transcurso de los dos trimestres en los que se divide el curso escolar

- El alumnado irá realizando las distintas actividades y pruebas evaluables que determine el profesor/a del módulo correspondiente.
- Dado el carácter presencial de nuestros ciclos formativos, las distintas pruebas o actividades evaluables han de ser realizadas de forma presencial en el aula.

No obstante, cuando la naturaleza de la actividad así lo requiera, podrán realizarse pruebas o actividades evaluables fuera del centro educativo .A modo de ejemplo se citan encuestas, visitas a empresas o cualesquiera otras de naturaleza análoga. Únicamente un máximo del

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

20% de los criterios de evaluación de un módulo podrán ser evaluados mediante este tipo de pruebas.

- En cada trimestre se realizará al menos una prueba objetiva individual, que permita conocer el rendimiento del alumno individualmente considerado así como su grado de aprendizaje.
- Las calificaciones obtenidas tras la celebración de las sesiones de evaluación trimestrales son calificaciones orientativas.

En base a este último punto, no se repetirá ninguna prueba de evaluación ni actividad evaluable ya que, caso de que el alumno no superara algún o algunos resultados de aprendizaje, dispondrá de dos ocasiones más, en el curso escolar, para poder superarlos:

1- Antes de la celebración de la segunda sesión de evaluación (mediados mes marzo), cuando se cumplan los requisitos que más adelante se describen.


2- A lo largo del tercer trimestre.

#### Calificación y superación de los distintos módulos

- Cada profesor ponderará los resultados de aprendizaje a evaluar en su módulo profesional así como los correspondientes criterios de evaluación, asignando para ello los porcentajes que estime convenientes.
- Deberán superarse todos los resultados de aprendizaje con al menos 5 puntos para que el módulo se considere aprobado.
- La calificación final del módulo se obtendrá multiplicando la calificación de cada resultado de aprendizaje por su ponderación correspondiente.

El alumno/a aprobará directamente el módulo correspondiente, en la segunda sesión de evaluación que se celebra a mediados de marzo, cuando concurran en él las siguientes características:

- No haber alcanzado el 25% de faltas de asistencia, calculadas estas sobre las horas totales asignadas al módulo correspondiente por la normativa vigente.
- Haber obtenido en el módulo una nota mínima global de 5 puntos, una vez ponderados todos los resultados de aprendizaje
- Haber superado todos y cada uno de los RA con al menos 5 puntos.

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

Ø Celebración de pruebas de evaluación, antes de la segunda sesión evaluación (mediados del mes de marzo), anterior a la realización del módulo FCT y, en su caso, Proyecto.

Antes de la celebración de la sesión de evaluación correspondiente al segundo trimestre se fijarán dos días para realizar pruebas de evaluación en los distintos módulos.  
Estas pruebas podrán tener un carácter teórico, práctico, o bien, teórico-práctico, a juicio del profesor/a que imparte el módulo.

A esta prueba podrá presentarse el alumnado en el que concurran las siguientes características:

- No haber alcanzado el 25% de faltas de asistencia, calculadas estas sobre las horas totales asignadas al módulo correspondiente por la normativa vigente.
- Haber obtenido, en el módulo que se evalúa, una nota mínima global de 5 puntos, una vez ponderados todos sus RA.
- Tener aprobados al menos, el 50% de los resultados de aprendizaje de los que se compone el módulo.


- Si el alumno/a aprueba el RA/s que tuviera pendientes, aprueba el módulo correspondiente.
- Si el alumno no supera el RA/s que tuviera pendientes, tendrá que seguir asistiendo a clase durante el tercer trimestre.

Para cursar el módulo FCT y, en su caso, Proyecto, será requisito indispensable tener superados todos los módulos del ciclo formativo.

Así lo establece la Orden de 28 septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la C. A de Andalucía.

Ø Tercer trimestre: alumnado con RA pendientes y alumnado que desee mejorar los resultados obtenidos.

- El alumnado que tuviera algún o algunos resultados de aprendizaje pendientes de superar tendrá obligación de asistir a clase y continuar con las actividades


	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

lectivas durante el tercer trimestre, hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, que no será anterior al 22 de junio de cada año.

(Así lo establece la Orden de Evaluación que regula los ciclos formativos, de 29 de septiembre de 2010)

Deberá presentarse a las pruebas finales que se celebran a finales de junio. No obstante, durante este mes podrá realizar las pruebas evaluables que el profesor/a del módulo en cuestión estime convenientes.

- El alumnado de primer curso que desee mejorar los resultados obtenidos tendrá obligación de asistir a clase y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

de finalización del régimen ordinario de clases, que no será anterior al 22 de junio de cada año.

(Así lo establece la Orden de Evaluación que regula los ciclos formativos, de 29 de septiembre de 2010)

- El alumnado de segundo curso que desee mejorar los resultados obtenidos deberá presentarse a las pruebas finales que se celebran en el mes de junio y será evaluado de todos los resultados de aprendizaje del módulo en cuestión.

Ø Excepciones al proceso de evaluación continua.

El proceso de evaluación continua descrito anteriormente contempla una serie de excepciones:

1º) El ejercicio de derecho a huelga del alumnado.

La falta se considera justificada. No se computa dentro del porcentaje del 25%.

2º) Fallecimiento de familiar directo, concretamente, padres, hijos, abuelos y hermanos.

El alumno/a tendrá derecho a ausentarse de clase durante un período máximo de 5 días, los cuales no se computarán dentro del límite porcentual del 25%.


Caso de que durante su ausencia se hubiera realizado alguna prueba evaluable, se procederá a su repetición.

3º) Accidente o enfermedad grave del alumno/a que impide su asistencia al aula, documentalmente justificada.

Tras la incorporación del alumnado al aula continuará con el ritmo normal del curso en el que esté matriculado. Será evaluado, por tanto, de los criterios de evaluación o resultados de aprendizaje que sean impartidos a partir de su incorporación a clase.

- El equipo educativo determinará aumentar el límite porcentual de faltas de asistencia, que da derecho a la aplicación del proceso de evaluación continua, del 25% al 30%.

Para ello se tendrá en cuenta: la evolución académica del alumno/a, la responsabilidad que demuestre durante el transcurso del curso escolar y la asistencia

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

regular o irregular a clase, antes y después de que se produjese el accidente o enfermedad grave que impida al alumno/a la asistencia a clase.

De esta decisión se levantará acta.

- Antes de la celebración de la sesión de evaluación correspondiente al segundo trimestre (mediados mes marzo), en los dos días que se fijen al respecto, podrá realizar las pruebas evaluables correspondientes a los resultados de aprendizaje o criterios de evaluación de los que no pudo ser evaluado durante su ausencia, siempre que tenga aprobados los demás RA con al menos 5 puntos y las faltas de asistencia a clase no excedan del límite porcentual del 25% o, en su caso, del 30%. Caso contrario, deberá seguir asistiendo a clase durante el tercer trimestre y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, que no será anterior al 22 de junio.

Se le aplicará por tanto lo descrito en esta programación, concretamente en el apartado “Tercer trimestre: alumnado con RA pendientes y alumnado que desee mejorar los resultados obtenidos”

Si durante su ausencia, el alumno/a estuviera en condiciones adecuadas, podrá realizar en su domicilio actividades de refuerzo o de seguimiento de la materia.


#### 4º) Alumnado que se matricula en fecha posterior al inicio del curso escolar

Al alumnado que, una vez comenzado el curso escolar, se matricule en todos o alguno de los módulos del ciclo formativo, se le realizarán las pruebas o actividades evaluables que hubiesen sido propuestas por el profesor, desde el inicio del curso escolar hasta la fecha en que se produjera dicha matriculación. La fecha de realización de las citadas pruebas o actividades evaluables será fijada por el profesor/a de cada módulo.

### 10.4.3 NO APLICACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN CONTÍNUA

El proceso de evaluación continua no será de aplicación cuando el alumno o alumna no asista a clase ni participe en las actividades programadas en los distintos módulos.

Se considera que un alumno no asiste a clase y no participa en las actividades programadas en los distintos módulos profesionales cuando, tomando como referencia el número de horas totales

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

asignadas a un módulo profesional por la normativa vigente, dicho alumno alcanza el 25% de faltas de asistencia.

En este cómputo se incluyen tanto las faltas justificadas como las injustificadas.

Una vez que el alumno alcance el porcentaje de faltas de asistencia del 25% citado, habrá de presentarse directamente a las pruebas finales de evaluación que se celebran en el mes de junio y será evaluado de todos los resultados de aprendizaje del módulo en cuestión.

Será el tutor quien comunique al alumno, por la vía de comunicación PASEN o por cualquier otro medio del que pueda quedar constancia, que ha alcanzado el porcentaje de faltas de asistencia del 25%.

No obstante, antes de que esta situación tenga lugar, el alumno/a irá siendo informado de las faltas de asistencia por el profesor del módulo correspondiente.


## 11. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La atención a la diversidad comprende el conjunto de actuaciones educativas dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, situaciones socioeconómicas, culturales o lingüísticas. Se incluyen también el alumnado de compensatoria.

Cuando en algún módulo profesional un profesor detecte que alguno de sus alumnos pueda necesitar de alguna medida de atención a la diversidad, esta deberá consistir únicamente en una **“Adecuación de la Programación Didáctica”**(ADP).

- Esta APD podrá afectar únicamente a la metodología utilizada con el alumno y a los instrumentos y procedimiento de evaluación.
- Nunca podrá afectar a los resultados de aprendizaje ni a los criterios de evaluación.
- El alumno al que se le aplique una “Adecuación de la Programación Didáctica” debe superar los mismos criterios de evaluación y alcanzar los resultados de aprendizaje que el resto de sus compañeros.
- Deberá realizarse de forma puntual, por ejemplo, en alguna o algunas unidades didácticas pero no de forma generalizada en todo el módulo profesional.
- También es importante **la acción tutorial**: caso de que el alumno sea menor de edad se debe contactar con los padres o tutores legales. Caso que sea mayor de edad sería conveniente que el tutor indagase cómo se siente el alumno en el aula, su interés o desinterés respecto al ciclo formativo que esté cursando, la relación con sus compañeros, etc.



	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

## 12. MEDIOS, ESPACIOS MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Para la consecución de los objetivos propuestos en cada unidad didáctica, y teniendo en cuenta la metodología prevista, utilizaremos los siguientes recursos:

- Apuntes y actividades elaboradas por el profesor, que se facilitan al alumno en formato electrónico.
- Explicaciones verbales con el auxilio de esquemas, apuntes y bibliografía recomendada en cada una de las unidades.
- Elementos materiales de uso corriente en la empresa tales como: impresos, formularios, fichas, contratos, etc.
- Publicaciones actualizadas, tales como periódicos, revistas profesionales, revistas de contenido económico.
- Manejo y consulta de textos legales.
- Videos educativos.
- Páginas Web recomendadas para cada una de las unidades de trabajo.

Las clases se van a impartir en el aula asignada a cada grupo, que estará dotada de:


- Ordenador del profesor.
- Cañón de video con audio
- Puestos informáticos a disposición de los alumnos.
- Pizarra.

En cuanto al uso de las TIC, la comunicación con el alumnado y la facilitación de material se realizará mediante la plataforma Moodle Centros y la aplicación iPasen. Además, se fomentará el uso de las aplicaciones ofimáticas y de presentación más habituales (Excel, Word, Powerpoint, Canva...)

## 13. TEMAS TRANSVERSALES

Los temas transversales dentro del currículo son un conjunto de contenidos de enseñanzas esencialmente actitudinales, que deben entrar a formar parte en las actividades planteadas en todos los módulos. En concreto, se hará especial hincapié en temas de educación ambiental, educación para la paz, educación del consumidor, educación vial, educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos,...

Para conseguirlo se utilizarán distintas herramientas:


	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

- La **educación para la paz** está asociada con la tolerancia, la no violencia, la cooperación, etc. Estos valores se trabajarán especialmente en aquellas actividades que pueden ser realizadas en grupo, de forma que se fomenta una actitud de respeto y valoración positiva de las ideas y opiniones ajenas. También se refleja en las referencias sobre la integración de los discapacitados en el entorno laboral.
- **Educación para el consumo responsable y solidario.**  
Intentar transmitir a través de la Atención al cliente, consumidor y usuario un uso racional de los productos y la información necesaria al consumidor y colaborar con el Comercio Justo y comprendiendo que a través de ésta se puede contribuir a erradicar la explotación laboral, fomentar un desarrollo sostenible y preservar la diversidad natural y cultural de nuestro planeta.
- **Educación ambiental.**  
A través de aplicación de la regla de las tres “R” en el tratamiento de residuos originados en el proceso de la venta. Reducir la utilización de plásticos, Reutilizar el material didáctico y Reciclar en el caso de no poder aplicar las anteriores.  
Objetivos:
  - a) Tomar conciencia de la importancia de respetar las normas urbanísticas y medioambientales y sus respectivos efectos, en la búsqueda, ubicación y desarrollo de la empresa.
  - b) Reflexionar sobre el impacto medioambiental causado por el desarrollo tecnológico y proponer soluciones que lo atenúen.
  - c) Desarrollar actitudes críticas ante las intervenciones empresariales en el ámbito medioambiental.
  - d) Adoptar actitudes personales responsables en la defensa medioambiental, así como en la corresponsabilidad empresarial
- **Educación para la igualdad entre sexos.**  
Objetivos:
  - a) Desarrollar actitudes críticas y sugerir cambios frente a aquellas manifestaciones sexistas que puedan generarse en el entorno laboral.
  - b) Participar y colaborar con los compañeros, sin mantener ningún tipo de discriminación por razón de sexo, ideología, condición social o cualquier otra causa.
  - c) Adoptar actitudes no sexistas tanto en los comportamientos como en los intercambios sociales del ámbito laboral, con el fin de favorecer la igualdad de oportunidades de ambos sexos.
  - d) Identificar y desarrollar un espíritu crítico frente a aquellas actitudes empresariales que en la cultura de la empresa denoten formas de discriminación.

#### 14. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE

Al finalizar el curso escolar debemos analizar los procesos y los resultados obtenidos para sacar conclusiones que nos permitan mejorar de cara a los siguientes cursos.

Esto supone dos acciones fundamentales: la evaluación de la programación y su realización y las propuestas de mejora que se deducen de lo anterior

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

La **evaluación de la programación** supone el análisis del proceso de enseñanza-aprendizaje durante un curso escolar en un centro educativo concreto y con unas circunstancias también determinadas. Esta labor debe ser llevada a cabo por todo el departamento teniendo en cuenta las experiencias personales de todos los componentes del mismo, así como los resultados y las opiniones de los alumnos, las indicaciones que realicen los tutores de FCT de las empresas donde se realizan las prácticas y la inserción laboral de los alumnos.

Hemos, a su vez, de comparar la situación con cursos anteriores, con otros centros y también contrastar algunas opiniones con el resto de profesores que imparten docencia en los mismos grupos, mediante reuniones de equipo educativo.

Las herramientas que se utilizarán para llevar a cabo esta evaluación serán, entre otras, cuestionarios al alumnado, cuestionarios de autoevaluación o fichas de seguimiento.

Una vez llevada a cabo la evaluación de la programación, si se detectan desviaciones en la planificación y resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje, se llevarán a cabo **propuestas de mejora**. Estas modificaciones, de producirse, deben realizarse por escrito y con las debidas justificaciones que indiquen el porqué de esos cambios.

**El seguimiento de la programación y las propuestas de mejora se llevarán a cabo en el departamento, al menos una vez por evaluación**

## 15. INTERDISCIPLINARIEDAD


Los miembros del equipo educativo procurarán la coordinación con el resto de los módulos, con el fin de no repetir conceptos o procedimientos ya aprendidos o bien para poder complementar los contenidos y actividades y, de ese modo, realizar un aprendizaje integrado y constructivo.

## 16. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Se realizarán las actividades complementarias y extraescolares que, en el presente curso 2024/25, sean planificadas en el ámbito del equipo educativo y del departamento.

## 17. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA Y WEBGRAFÍA.

- GARDNER,H.(2017)"Estructura de la mente :la teoría de las inteligencias multiples".México :Fondo de cultura Económica.
- GOLEMAN, D.(2016) "El cerebro y la inteligencia emocional "Madrid, España: Zeta Bolsillo.
- SOLOMON, M(2017)"Comportamiento del consumidor" Madrid ,España: Pearson Addison Wesley.
- VV.AA.(2015) "Atención básica al cliente .Manual teorico"Madrid,España:CEP.
- Libro de texto "Servicios de atención comercial "editorial Mc Graw Hill
- Libro de texto "Servicios de atención comercial" editorial Paraninfo.

	<b>. TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES</b>
	<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL</b>

#### Recursos didácticos para el profesorado de Formación Profesional:

- <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/web/formacion-profesional-andaluzadocente/interes/recursos-didacticos>.

#### Referencia Webgrafía.

- [www.juntadeandalucia.es](http://www.juntadeandalucia.es)
- Revista infoetail.[www.infoetail.com](http://www.infoetail.com)
- Revista emprendedores.[www.emprendedores.es](http://www.emprendedores.es)
- Revista Contact center.[www.contactcenter.es](http://www.contactcenter.es)
- Revista Andalucía Económica.[www.andaluciaeconomica.com](http://www.andaluciaeconomica.com)
- ADICAE Asociación de Usuarios de Bancos,Cajas y Seguros .[www.adicae.net](http://www.adicae.net)
- AESAN. Asociación Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.  
[http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/Web/home/aecosan\\_inicio.htm](http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/Web/home/aecosan_inicio.htm)
- AECOC Asociación Española de Codificación Comercial [www.aecoc.es](http://www.aecoc.es)
- DGC Dirección General de Consumo
- <http://www.msccbs.gob.es/consumo/portada/home.htm>
- Consejería de Educación, Junta de Andalucía.[www.juntadeandalucia.es/educacion](http://www.juntadeandalucia.es/educacion)
- FACUA, Federación de Consumidores en Acción .[www.facua.org](http://www.facua.org)
- ICEX. España Exportaciones e Inversiones. [www.icex.es](http://www.icex.es)
- OCU Organización de Consumidores y Usuarios.[www.ocu.org](http://www.ocu.org)
- <https://www.boe.es/>
- [www.todofp.es](http://www.todofp.es)
- <http://mooc.educalab.es/>