Programación didáctica del módulo

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Ciclo Formativo de Grado Superior en

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

CURSO: 2022/2023

PROFESOR: Eduardo Azcuénaga Buza

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN **2**
1.1.- Normativa reguladora 2
1.2.- Contextualización 5
1.3.- Análisis de las características del alumnado tras la evaluación inicial 7

2.- OBJETIVOS GENERALES **8**
2.1.- Objetivos generales del Ciclo Formativo 8
2.2.- Objetivos generales asociados al módulo 10

3.- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES **11**
3.1.- Competencias profesionales, personales y sociales del Título. 11
3.2.- Competencias profesionales, personales y sociales asociadas al módulo 13

4.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS **14**
4.1.- Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación. 14
4.2.- Contenidos del módulo 18
4.3. Secuenciación y temporalización de los contenidos 21
4.4.- Contenidos transversales 22

5.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS **26**

6.- METODOLOGÍA **31**

6.1.- Estrategias y técnicas **35**

7.- EVALUACIÓN **37**
7.1.- Aspectos fundamentales 37
7.2.- Ponderación de los Criterios de evaluación 39
7.3.- Procedimientos de evaluación 45
7.4.- Evaluación del proceso de enseñanza (Autoevaluación) 48

8.- ACTIVIDADES DE REFUERZO O MEJORA DE LAS COMPETENCIAS **49**

9.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD **50**

10.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS y EXTRAESCOLARES **54**

11.- COORDINACIÓN CON OTROS MÓDULOS **55**

12.- UNIDADES DIDÁCTICAS **55**

1.- INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula la **formación profesional del sistema educativo** y la define como un conjunto de ciclos formativos de grado medio y superior que tienen como finalidad preparar a los alumnos para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de la ciudadanía democrática.

En este marco se encuadra el ciclo formativo de grado superior de Administración y Finanzas, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión, y cuya competencia general consiste en:

Organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

1.1.- Normativa reguladora

Características del Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas

Nivel: Formación Profesional de Grado Superior

Duración: 2.000 horas.

Familia profesional: Administración y Gestión

Referente europeo: Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior: Nivel 1 Técnico Superior. CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)

Normativa que regula el título

- *REAL DECRETO 295/2004*, 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.
- *REAL DECRETO 107/2008*, de 1 de febrero, por el que se complementa el catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la Familia profesional Administración y Gestión.

- *REAL DECRETO 1584/2011*, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico superior en Administración y finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- *ORDEN de 11 de marzo de 2013*, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico superior en administración y finanzas.
- *LEY 17/2007, de 10 de diciembre*, de Educación de Andalucía.
- *LEY ORGÁNICA 5/2002, de 19 de junio*, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- *DECRETO 436/2008, 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.
- *REAL DECRETO 39/1997, de 17 de enero*, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- *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.

Competencia general

La competencia general de este título consiste en organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

Entorno profesional

1. Las personas que obtienen este título ejercen su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, desempeñando las tareas administrativas en la gestión y el asesoramiento en las áreas laboral, comercial, contable y fiscal de dichas empresas e instituciones, ofreciendo un servicio y atención a los clientes y ciudadanos, realizando trámites administrativos con las administraciones públicas y gestionando el archivo y las comunicaciones de la empresa.

Podría ser trabajador por cuenta propia, efectuando la gestión de su propia empresa o a través del ejercicio libre de una actividad económica, como en una asesoría financiera, laboral o estudio de proyectos, entre otros.

2. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

– Administrativo de oficina.
– Administrativo comercial.
– Administrativo financiero.
– Administrativo contable.
– Administrativo de logística.
– Administrativo de banca y de seguros.
– Administrativo de recursos humanos.
– Administrativo de la Administración pública.
– Administrativo de asesorías jurídicas, contables, laborales, fiscales o gestorías.
– Técnico en gestión de cobros.
– Responsable de atención al cliente.

Prospectiva del título en el sector o sectores

Las Administraciones educativas tendrán en cuenta, al desarrollar el currículo correspondiente, las siguientes consideraciones:

a) La profesión de técnico superior en Administración y Finanzas ha sufrido una evolución en los últimos años como consecuencia del desarrollo que han experimentado los sectores económicos de forma general y el sector servicios en particular, que ha supuesto una fuerte demanda de profesionales con esta ocupación.

b) Algunas causas que han provocado esta situación y que harán que se continúe demandando profesionales con esta ocupación son las siguientes:

– La tendencia de la actividad económica hacia la globalización y el incremento de las relaciones comerciales e institucionales internacionales requiere de profesionales cualificados y competitivos, especialmente en las nuevas tecnologías de la información y comunicación, y con competencias lingüísticas en distintos idiomas.

– La organización de la actividad productiva de las empresas y del trabajo exigen actualmente, a los profesionales de administración y finanzas, una serie de competencias personales y sociales relacionadas con el trabajo en equipo, la autonomía e iniciativa en la toma de decisiones y en el desarrollo de tareas y la atención al público. Hay que insistir en que las fronteras entre las diferentes áreas de la administración empresarial están cada vez más diluidas, de modo que se requieren esfuerzos cada vez mayores en la coordinación de las mismas, tanto interna como externamente.

– El cambio constante en legislación, tipos de documentos y procedimientos administrativos utilizados por la empresa, exige, por parte de estos profesionales, una actualización constante y actitudes favorables hacia el aprendizaje a lo largo de la vida, hacia la autoformación y hacia la responsabilidad.

– La creciente competitividad en el mundo empresarial exige profesionales capaces de desarrollar su actividad en un entorno de gestión de calidad, con importancia en la seguridad, la higiene y el respeto al medio ambiente.

Características del módulo Gestión de recursos humanos

Código: 0651

Nº horas: 160 (5 horas/semana)

Unidades de competencia asociadas:

La relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título y asociadas al módulo de Comunicación y Atención al Clientes, son las siguientes:

- UC0982_3 Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de comunicación interna y externa de la empresa, que incluye aspectos como:

- El desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y los flujos de información interdepartamental.
- El desarrollo de habilidades sociales con empleados y clientes en la comunicación oral y escrita.
- Los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información dentro de la empresa.
- Los procedimientos de gestión de quejas y el servicio posventa.

1.2.- Contextualización

El entorno profesional, cultural, social y económico del centro, su ubicación geográfica y las características y necesidades del alumnado van a determinar la planificación del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Análisis del entorno socioeconómico

El Ejido es una localidad y un municipio español de la provincia de Almería y la comunidad autónoma de Andalucía, situado en la comarca del Poniente Almeriense y a 32 km de la capital de provincia, Almería. El municipio se divide en las siguientes entidades de población: Almerimar, Balerma, Guardias Viejas, Matagorda, Las Norias de Daza, Pampanico, San Agustín, Santa María del Águila y Tarambana.

Del análisis de las principales variables socioeconómicas se pueden destacar los siguientes aspectos:

- La superficie del municipio es de 227 kilómetros cuadrados.
- En los últimos años se ha producido un incremento relativo de la población situándose en la actualidad (2022) en torno a los 92.391 habitantes y el porcentaje de población menor de 20 años es del 25,60%.
- El número de extranjeros censados se sitúa aproximadamente en los 25.500, con procedencia principalmente de Marruecos (un 64% del total de extranjeros).
- La actividad económica predominante es la agricultura intensiva (invernaderos), pesca y turismo (concentrado en la franja costera). La agricultura bajo plástico la hace ser una de las zonas de mayor esplendor económico de Andalucía.
- La tasa de paro se sitúa en torno al 17,87 % y la renta neta media declarada asciende a 12.850,36€.

Análisis del centro educativo

El centro es un I.E.S, en el que se imparten las etapas educativas de ESO, Bachillerato, FP Básica y Ciclos Formativos de Grado Medio y de Grado Superior.

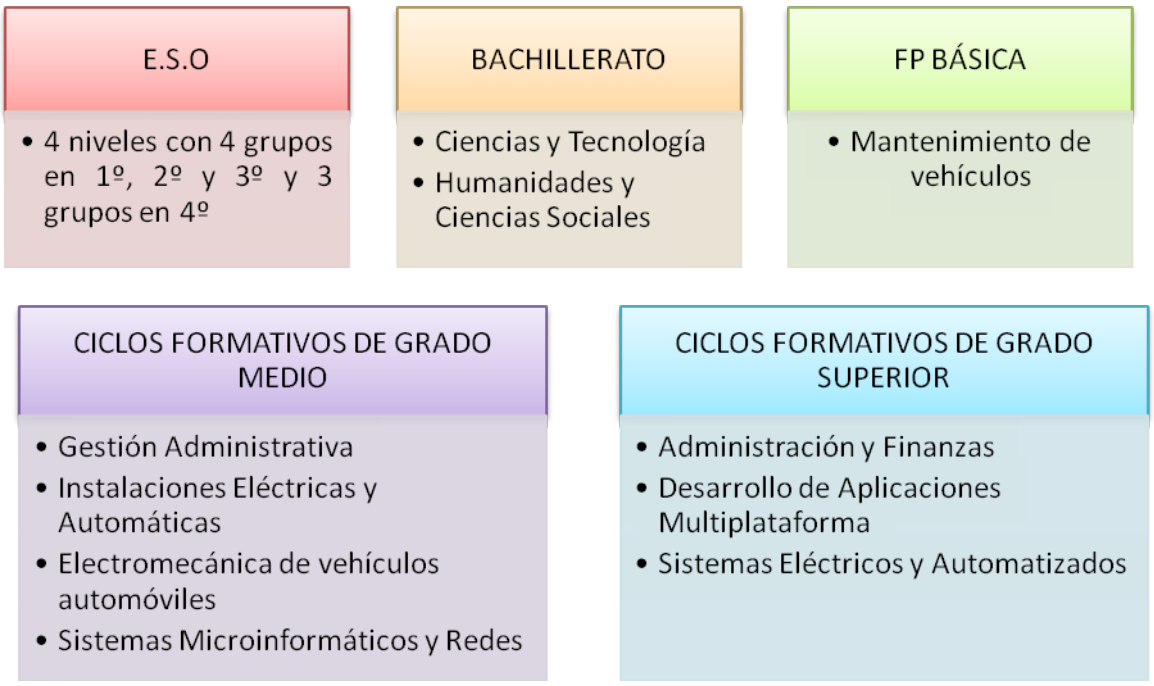
El Centro durante este curso académico 202/2022 consta de una plantilla de 110 profesores y en torno a 1200 alumnos/as. Existen y funcionan con toda normalidad los diferentes Órganos de Gobierno, que vienen marcados en la LOE (capítulo III) y en el Decreto 327/2010 por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.

El Centro Educativo presenta los recursos suficientes para poder desarrollar esta programación.

El IES MURGI es un centro TIC y bilingüe de inglés que ocupa una superficie repartida en varios edificios o módulos.

Actualmente la oferta de enseñanzas del IES MURGI es la siguiente:

Figura: Enseñanzas impartidas en el I.E.S.



El centro cuenta con el curso de preparación para la prueba de acceso al ciclo superior y en él se encuentra la Escuela Oficial de Idiomas. Además, desarrolla los siguientes programas: AulaDjaque, IMPULSA, Forma Joven, ALDEA, Cuidemos la Costa, Escuela Espacio de Paz, Innicia, Plan de Salud Laboral y PRL, plan de Igualdad entre Hombres y Mujeres en la Educación, entre otros.

1.3.- Análisis de las características del alumnado tras la evaluación inicial

Esta programación va dirigida al alumnado del grupo de primer curso de Administración y Finanzas.

El alumnado del grupo-clase al que se destina la programación presenta las siguientes características:

- Total de alumnos/a: 25.

- Edades comprendidas entre los 17 y los 55 años.

El grupo es heterogéneo en nivel competencial y en edades (17-55 años), está formado por 29 alumnos y alumnas, y presenta las siguientes características:

- 3 son de reciente incorporación al darse de baja alumnado por voluntad propia.
- 4 están cursando también algún módulo en 2ºFIN.
- 4 son repetidores.
- 5 son menores edad, pero todos/as ellos/as cumplen la mayoría de edad antes de finalizar el año.
- El 52% proviene de bachillerato, el 14% son repetidores/as de 1ºFIN, el 24 % de un Ciclo Formativo de Grado Medio y 10% de otro Ciclo Formativo de Grado Superior.
- Casi el 50% proviene de institutos localizados en El Ejido y solo un 24% cursó sus estudios en el IES Murgi el curso anterior.
- No hay alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) pero sí que nos encontramos dos alumnas con déficit auditivo, una leve y otra con audífono en el oído izquierdo.

2.- OBJETIVOS GENERALES

2.1.- Objetivos generales del Ciclo Formativo

Los objetivos generales del Ciclo Formativo de Grado Superior de Técnico superior en Administración y Finanzas son:

a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.
b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
c) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
f) Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.

g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.
h) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.
i) Interpretar la normativa y metodología aplicable para realizar la gestión contable y fiscal.
j) Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, y analizar los métodos de cálculo financieros para supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.
k) Preparar la documentación, así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos.
l) Reconocer la normativa legal, las técnicas asociadas y los protocolos relacionados con el departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral y la documentación derivada, para organizar y supervisar la gestión administrativa del personal de la empresa.
m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.
n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.
ñ) Identificar modelos, plazos y requisitos para tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.
o) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.
p) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
q) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de

equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.

r) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.

s) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

t) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención, personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.

u) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.

v) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

w) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

x) 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.

2.2.- Objetivos generales asociados al módulo

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.

m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.

q) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.

r) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.

s) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

t) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.

u) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al "diseño para todos".

3.- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

3.1.- Competencias profesionales, personales y sociales del Título.

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.

b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.

c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.

d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.

e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

f) Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.
g) Realizar la gestión contable y fiscal de la empresa, según los procesos y procedimientos administrativos, aplicando la normativa vigente y en condiciones de seguridad y calidad.
h) Supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión, siguiendo las normas y protocolos establecidos.
i) Aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los Recursos Humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.
j) Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y a los protocolos establecidos.
k) Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y relación con el cliente.
l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
m) Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas, en plazo y forma requeridos.
n) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
ñ) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
o) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
q) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y

ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.

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

s) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.

t) 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.

3.2.- Competencias profesionales, personales y sociales asociadas al módulo

La formación del módulo contribuye a alcanzar las siguientes **competencias del título:**

n) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.

o) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.

p) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.

q) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.

r) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

s) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.

p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

4.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS

4.1.- Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

Según el RD 1584/2011 de 4 noviembre y la Orden 11 de marzo de 2013, los resultados de aprendizaje (RA) y sus respectivos criterios de evaluación (CE) para este módulo son:

RA1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.
a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas. b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control. c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan. d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad. e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama. f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales. g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado. h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma. i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales. j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

RA2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación. b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica. c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores. e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma. f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa. g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad. h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias. i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos. j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.
a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos. b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo. d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.

e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.
g) Se han publicado documentos con herramientas de la Web 2.0.
h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

RA4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.
d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.
e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.
g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.

j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.

k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

RA5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.

b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.

d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.

e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.

f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.

g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

RA6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.

b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.

c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.

d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.

e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.

g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.

i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.
j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

RA7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.
a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.
e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.
j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

4.2.- Contenidos del módulo

La manera de organizar, secuenciar y presentar los contenidos es decisiva, pues deben estar contextualizados (al entorno del grupo, y en este caso, al perfil de que se trate), deben ser coherentes y lógicos para el alumnado y la metodología adecuada al tipo de conocimiento que se desea construir.

Si se tiene en cuenta que el aprendizaje no depende de la cantidad de información que se proporciona al alumnado, sino de las conexiones que éstos logren establecer entre lo que ya saben y lo que desconocen, parece lógico que sea el propio alumnado el que construya el conocimiento resolviendo diferentes casos o situaciones de trabajo que en un futuro pueden presentar.

A continuación, se señalan los contenidos de este módulo, presentes en el RD 1584/2011 de 4 de noviembre, en **negrita** y considerándolos mínimos, y en la Orden 11 de marzo de 2013:

Bloque I: Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales. Concepto. Características y tipología de las organizaciones.

- Las funciones en la organización. Dirección, planificación, organización y control.

- Dirección en la empresa. Estilos de mando.

- Los departamentos. Áreas funcionales.

- Organigramas. Concepto y clasificación.

- Las relaciones humanas y laborales en la empresa. Comunicación e información y comportamiento.

- La comunicación interna en la empresa. Comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.

- Calidad del servicio y atención de demandas.

- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

Bloque II: Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.

- Principios básicos en las comunicaciones orales.

- Técnicas y formas de comunicación oral.

- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.

- Formas de comunicación oral.

- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.

- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.

- Utilización de técnicas de imagen personal.

- Comunicaciones en la recepción de visitas.

- Realización de entrevistas. Fases.

- Realización de presentaciones.

- La comunicación telefónica. La centralita y uso del listín telefónico.

- Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.

- Preparación y realización de llamadas.

- Identificación de los interlocutores.

- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.

- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

- Tratamiento de distintas categorías de llamadas.

- La videoconferencia.

Bloque III: Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa. Normas.
- Estilos de redacción. Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Técnicas de comunicación escrita.
- Siglas y abreviaturas.
- Elementos utilizados en la documentación profesional. El sobre. El papel.
- **Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.**
- Herramientas para la corrección de textos.
- **Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La "netiqueta". Publicación de documentos con herramientas de la Web 2.0**
- **Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.**

Bloque IV: Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:

- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- **Servicios de correos y agencias o compañías de mensajería, circulación interna de correspondencia y paquetería.**
- **Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.**
- El proceso de archivo. Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo. Sistemas de archivo.
- **Archivo de documentos. Clasificación y ordenación de documentos. Normas.**
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- Custodia y protección del archivo.
- **Las bases de datos para el tratamiento de la información.**
- **El correo electrónico. Partes de un mensaje. Redacción.**

Bloque V: Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:

- **El cliente. Concepto y tipos. Motivación de compra.**
- **La atención al cliente en la empresa/organización.**
- Canales de comunicación con el cliente.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. Funciones y organización.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- **Sistemas de información y bases de datos. Herramientas.**

- Relaciones públicas.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente. Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

Bloque VI: Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:
- El rol del consumidor y/o usuario. Diferencias.
- La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y deberes.
- La defensa del consumidor.
- Organismos de protección al consumidor. Instituciones públicas y asociaciones de consumidores.
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación, conciliación y arbitraje. Concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación, conciliación o arbitraje.

Bloque VII: Organización del servicio posventa:
- El valor de un producto o servicio para el cliente.
- Actividades posteriores a la venta.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos.
- Tipos de servicio posventa.
- La gestión y estándares de la calidad en el proceso del servicio posventa. CRM
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. Cualitativas y cuantitativas.
- Fidelización del cliente.

4.3. Secuenciación y temporalización de los contenidos

El módulo de Comunicación y atención al cliente será impartido en el primer curso de los estudios conducentes al título.

La duración total del módulo es de 160 horas, organizadas del modo:

- 5 horas semanales.
- Durante tres trimestres del curso.

Para la organización y distribución temporal del curso, se han tenido en cuenta tanto los contenidos como las actividades de refuerzo, profundización, dinámica de grupos y evaluación de cada uno de los resultados de aprendizaje.

Teniendo en cuenta que el módulo consta de un total de 160 horas repartidas en tres evaluaciones a través de las Unidades de Trabajo relacionadas en la tabla.

Esta temporalización podrá sufrir cambios en función de las necesidades metodológicas y considera el tiempo necesario para la realización de ejercicios, sesiones de evaluación y actividades complementarias.

Resultado aprendizaje							UT	Nombre	H	Eval.
RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7				
✔							1	La organización en la empresa	20	1ª
	✔						2	La comunicación presencial en la empresa	25	
	✔						3	La comunicación telefónica y telemática: las redes sociales	20	
			✔				4	Tratamiento y envío de información empresarial	15	2ª
		✔					5	Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial	20	
				✔			6	Comunicación y atención comercial	20	
					✔		7	Gestión de conflictos y reclamaciones	20	3ª
						✔	8	Servicio postventa y fidelización de los clientes	20	

4.4.- Contenidos transversales

La existencia de contenidos a conocer por todo el alumnado, independientemente de los estudios que se persigan, que complemente su formación humana es indudable en el actual sistema educativo. Por ello, en el caso de la Formación Profesional, además de los aspectos generales, existen una serie de contenidos transversales específicos indicados en la normativa, y que deben fomentar los contenidos propios del ciclo, pero también, y, sobre todo, facilitar aspectos del desarrollo profesional posterior del alumnado, como la movilidad formativa y profesional dentro de la familia y en otras familias y formaciones.

Por ello, se puede hablar de dos tipos de contenidos transversales a aplicar: los contenidos transversales generales de todo el sistema educativo, y los contenidos transversales propios de la formación profesional. En todo caso, el tratamiento de estos contenidos, en el IES Murgi, está en el Proyecto Educativo del Centro, y en él se contemplan las aportaciones realizadas por el Departamento de Administración a tal efecto.

Los contenidos transversales generales, serán tratados según el Proyecto Educativo del Centro, pero haremos especial mención a aquellos que durante el desarrollo de los temas del módulo guardan especial relación con éstos, como son:

- Educación en valores.
- Educación para la salud y el consumo.
- Respeto a los derechos humanos y libertades fundamentales.
- Responsabilidad social.
- Respeto al medio ambiente.
- Respeto a la interculturalidad.
- Adecuado y responsable uso del tiempo libre y del ocio.

Además, se tratarán los contenidos transversales específicos indicados para la Formación Profesional, desarrollados en la LEA, art 69, y su desarrollo en el Decreto 436/08, art.3.2, 13.2 y 15. A este respecto el Departamento de Administración del IES Murgi ha identificado contenidos transversales para ser tratados en todos los módulos profesionales. En concreto serán tratados los siguientes contenidos transversales:

- Fomento de la cultura emprendedora.
- Coeducación en igualdad.
- Prevención de riesgos laborales (salud laboral).
- Las tecnologías de la Información y la comunicación (TIC).
- La creación y gestión de empresas y el autoempleo.
- El conocimiento del mercado de trabajo y de las relaciones laborales.

Cabe resaltar dos aspectos fundamentales:

1.- Las TIC son un instrumento indispensable en los centros educativos. Las formas atender a ellos serán:

- Exposición del profesorado apoyada en las tecnologías: El profesorado utiliza el ordenador y un proyector para mejorar su explicación. Se emplean recursos (presentaciones, simulaciones virtuales, contenidos multimedia…), que puede haber preparado el propio profesorado o que han sido elaborados por terceros (editoriales, otros profesionales…)

Ventajas:

- Ilustrar con mayor claridad algunos conceptos y/o presentarlos de forma más atractiva.

- Puede mejorar la motivación hacia el aprendizaje del módulo y/o hacia el uso de recursos informáticos.
- Ejercitación mediante programas educativos: Esta modalidad consiste en la utilización de programas, habitualmente elaborados por otros (editoriales, otros profesionales…).
- Aprendizaje por investigación, utilizando las TIC como recurso: El trabajo en grupos cooperativos y con tareas centradas en el aprendizaje por investigación compendia el conjunto de criterios que hemos identificado como referentes para poder considerar innovadoras determinadas prácticas escolares.

Dentro de los planes y programas estratégicos que se desarrollan en el IES Murgi es el Proyecto Transformación Digital (TDE): No sólo se centrará en el cambio metodológico que supone la utilización de herramientas TIC, sino que fomentaremos entre el alumnado una serie de competencias que les permitan:

- ✔ La búsqueda eficaz de información en Internet.
- ✔ La comprensión y utilización correcta de esa información.
- ✔ La utilización de las herramientas TIC para transmitir de forma coherente, lógica y ordenada la información extraída y trabajada previamente.
- ✔ Fomento del uso responsable de las TIC.

2.- El conocimiento de la cultura andaluza, al igual que la educación en valores, está regulada en la LEA, en el artículo 40, en el que se afirma que “El currículo deberá contemplar las presencias de […] hechos diferenciadores de Andalucía […] para que sean conocidos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal”. El entorno, el medio socio-económico, la realidad en la que está ubicado el Centro, entre otros, son entornos andaluces y forman parte, junto con otras aportaciones de los diferentes lugares que integran nuestra comunidad, nuestro acervo cultural. Son realidades próximas, concretas, significativas para el alumnado, sobre las que se puede realizar un aprendizaje constructivo. Algunos de los recursos a los que se acudirá a lo largo del curso para ello serán:

- Búsqueda de archivos oficiales en Almería y en Andalucía.
- Búsqueda de datos estadísticos de reclamaciones gestionadas por las administraciones de consumo andaluzas.
- Almerienses destacados en el mundo de la comunicación.

Educación en valores en el centro

Concretamente el PLAN DE CENTRO establece: Los valores a transmitir han de ser tanto personales como sociales.

✔ Dentro de los valores personales a trabajar se ha de destacar: la responsabilidad, el esfuerzo -no hay aprendizaje sin esfuerzo- y la creatividad como fundamento del pensamiento divergente. Para ello:
- Se valorará cualquier logro del alumnado por pequeño que sea.
- No se realizarán descalificaciones totales a un trabajo o proyecto.
- Si se indica un fallo o deficiencia, se puede sugerir inmediatamente posibilidades de superación.
- Se valorarán los esfuerzos empleados en la realización de una tarea.
- Se fomentará el respeto por los plazos y periodos de entrega de trabajos y la realización de pruebas.

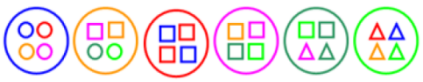
✔ Los valores sociales se han de centrar en la igualdad entre hombres y mujeres, el respeto a las diferencias y en el comportamiento cívico. Para ello:
- Se potenciará el diálogo y la autoestima para resistir a las presiones externas.
- Se fomentará una mayor participación de padres y madres en la vida del centro.
- Se destacarán y se comentarán las conductas tolerantes y flexibles
- Se elogiará la independencia de criterio y la capacidad de ser consecuentes.
- Se fomentará el respeto a las normas establecidas como marco de convivencia de todos los miembros de la comunidad educativa.
- Ante un conflicto, se propiciará la reflexión del alumnado sobre el mismo y sus soluciones
- Se fomentará la capacidad de reflexionar y de pedir disculpas y subsanar errores.
- Se desarrollarán actividades específicas en la materia: Cambios sociales y de género.
- Se procurará implicar a todo el centro en las actividades que se propongan desde el Plan de coeducación. Estas actividades buscarán el fomento de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, el reconocimiento de la contribución de ambos sexos al desarrollo de nuestra sociedad el análisis de las causas, situaciones y posibles soluciones a las desigualdades por razón de sexo, el respeto a la orientación y a la identidad sexual, el rechazo de comportamientos, contenidos y actitudes sexistas y de los estereotipos de género, la prevención de la violencia de género y el rechazo a la explotación y abuso sexual.

5.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

✔ Distribución de grupos de alumnos/as.

Se plantea trabajar en grupo como metodología de aprendizaje que pretende romper la monotonía de la clase diaria, servir de motivación y acabar con estructuras individualistas y competitivas para que el alumnado sea parte activa de su proceso de aprendizaje. Por ello, se ha decidido realizar las agrupaciones homogéneas que buscan la equidad en competencia y capacidades del alumnado que conforma cada grupo, con la finalidad de evitar descompensaciones en las habilidades de trabajo y participación activa, procurando así la misma oportunidad para aprender unos de otros. También se tendrá en cuenta la proximidad geográfica de los alumnos para facilitar su puesta en práctica.

Grupo heterogéneo:



Grupo homogéneo:

Para algunas actividades en clase se trabajará en parejas, y para las actividades que generen debate se formará, o bien un único grupo, o bien dos grandes grupos ocasionales y aleatorios.

La profesora realizará cada trimestre una revisión sobre la correcta composición del grupo para su posible modificación, teniendo en cuenta aspectos como:

- Actividad colaborativa dentro del grupo.
- Criterios esperados de éxito.
- Responsabilidad individual.

✔ Organización de espacios y distribución de recursos.

El requerimiento sobre espacios y equipamientos mínimos viene establecido en el anexo IV de la Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas en Andalucía, donde hace referencia a

que la superficie y el equipamiento del aula se establece en función del número de personas y deberá permitir el desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje con ergonomía y movilidad requeridas dentro del mismo, respetando la normativa sobre prevención de riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo.

Los equipamientos han de ser los necesarios para garantizar la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de enseñanza del alumnado.

El anexo IV mencionado establece que los espacios formativos son: **aula polivalente y aula de administración y gestión**.

Si bien, cabe destacar la limitación para un ajuste efectivo de la distribución del trabajo en grupo al desarrollarse las clases en el aula P11 donde existe una disposición en filas por la presencia de ordenadores individuales. Se procurará la realización de las actividades en grupo en la medida de lo posible.

a. Recursos Didácticos

Para su utilización en la actual programación se proponen tres niveles:

Materiales y recursos que utilizan como soporte la palabra escrita: aquellos que contienen texto escrito y se encuentran tanto en soporte papel como electrónico.	
Libros de texto para consulta del alumnado.	● **Comunicación y atención al cliente. Editorial McGraw-Hill.** ● Comunicación y atención al cliente. Editorial MacMillan. ● Comunicación y atención al cliente. Editorial Editex.
Apuntes y esquemas	Elaborados por la docente. Serán del temario estructurado de forma separada por unidades didácticas.
Cuadernos de trabajo	Con ejercicios prácticos y cuestionarios de autoevaluación (test, preguntas cortas, etc.). Material orientado fundamentalmente a la práctica, elaborados por la docente.
Impresos	Revistas de actualidad como Emprendedores, Comunicar, Mediterránea, Imagen y comunicación, El País… Cartas, sobres, hoja de reclamaciones, cuestionarios, instancias…
Legislación	Ley 3/2014 para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.
Guías	Guías de certificado digital de FNMT. Guía de normalización de sobre de Correos.

Materiales y recursos que utilizan como soporte los medios informáticos audiovisuales: se utilizan en el aula para poder exponer a los alumnos algunos de los contenidos que se encuentran en formato electrónico, informático o audiovisual.		
- Cañón de proyección - Altavoces - Ordenadores	- Vídeos, películas, noticias web, etc. Software NominaSol	- Licencias Sistema Operativo - Hojas de cálculo. Presentaciones. Procesadores de texto.

Otros recursos: es conveniente disponer de un aula polivalente de forma que el alumnado la conciba como un centro de trabajo, con recursos tales como:		
Mobiliario	Material diverso	Otros
Mesas de oficina Sillas de oficina Tablón de anuncios Ordenadores, impresora, escáner	Tinta para impresora Bolígrafos, subrayadores Pos-it, clics, grapas Grapadora, calculadora Papel, tijeras, carpetas…	Conexión wifi internet Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias USB, CD y DVD Discos duros portátiles

b. **Recursos TIC.**

La globalización y la presencia cada vez mayor de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), se han convertido en factores de cambio que afectan a la sociedad, provocando que desarrollen nuevas competencias para desenvolverse en este entorno cambiante, lo que crea necesidades de formación. Por lo tanto, es importante la incorporación de las TIC al currículo como contenido, eje transversal y uso de las TIC en sí mismas.

En el artículo 111.bis de la LOE (2006), introducido por la Ley Orgánica 8/2013 de 9 de diciembre para la Mejora de la Calidad Educativa, se establecen sistemas para el intercambio de información para la gestión académica y administrativa, así como para el aprendizaje con el fin de garantizar el acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Un profesional de Administración y Finanzas debe adaptarse al intenso proceso de transformación social y laboral, siendo capaz de establecer relaciones complejas y de auto-organización. Es fundamental el manejo de las TIC para poder convertirse en un trabajador creativo, innovador y flexible que le permita ser competitivo.

Las principales ventajas que ofrecen las TIC es que permiten facilitar y guiar el aprendizaje; favorecer la motivación del alumnado y el aprendizaje colaborativo, sin olvidar que su uso ya es un aprendizaje en sí mismo; promover la autonomía, la responsabilidad y el espíritu crítico. Si bien, debe hacerse un uso apropiado de las mismas ya que pueden provocar en el alumnado distracción, pérdida de tiempo e incluso adicción o aislamiento, así como para evitar la infoxicación y la obsolescencia de la información.

Se puede concluir que surge un nuevo paradigma educativo donde se hace necesario introducir las TIC en el aula, mediante metodologías activas, dotándolas de sentido y funcionalidad.

✔ Técnicas de búsqueda de información. Enlaces y direcciones de interés.

Internet ha supuesto un fuerte aliado para recopilar información de una manera rápida y sencilla que permite desarrollar trabajos, aumentar conocimientos, efectuar investigaciones o para la vida cotidiana. Con referencia al módulo se han seleccionado las siguientes webs de interés:

Google	https://www.google.es Buscador por antonomasia. Primera herramienta de búsqueda de información general.
	Algunas webs a las que se acudirá durante el desarrollo de las distintas unidades son: www.consumoresponsable.org www.aprotocolo.org www.marcodecomunicación.com www.educaciontrespuntocero.com
Sede Electrónica Real Casa de la Moneda Fábrica Nacional de Moneda y Timbre	https://www.fnmt.es Web de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre
aepd agencia española protección datos	https://www.aepd.es Web de la Agencia Española de Protección de Datos.

✔ Sistema de comunicación con el alumnado.

Para la comunicación con el alumnado se opta por utilizar herramientas que sean fáciles de manejar y bidireccionales, que posibiliten establecer comunicaciones tanto de manera individual como grupal. En el uso de dichas herramientas se velará por salvaguardar la protección de datos personales, adoptando las medidas oportunas para garantizar la confidencialidad y el anonimato del alumnado y siempre con fines únicamente educativos. Se proponen:

- Correo electrónico: Envío de tareas y ejercicios, apuntes, resúmenes, trabajos, contestar dudas y demás información de interés. Algunos como Gmail o Hotmail.

- Plataforma educativa: para la gestión y diseño de contenidos educativos en entorno virtual, fundamental para el desarrollo de las actividades del alumnado, foros, cuestionarios, materiales, material complementario, tareas, clases online, video-conferencias y otros.

- Mensajería instantánea: Para complementar puntualmente alguna cuestión o para que sea de manera inmediata.

- Redes sociales: Son muchas las aplicaciones que se pueden utilizar como Facebook, Instagram… para que el alumnado establezca relaciones y comparta información.

- Podcast: Audios para escuchar mediante un dispositivo portátil sin conexión a Internet. Proporciona movilidad y libertad de horario, ya que está grabado.

- Alojamiento en la nube: Almacenamiento de archivos online para intercambio entre el alumnado y entre el alumnado y el profesorado.

✔ Software aplicable en la enseñanza del módulo.

En IES se ha optado por la utilización, siempre que sea posible, de software libre, con la finalidad de que el alumnado pueda utilizarlo sin problemas de licencias, así como por ser coherentes con los valores que desea transmitir, referentes a consumo responsable y optimización de recursos. Los principales programas informáticos a utilizar son:

https://www.youtube.com Web que aloja películas, programas de televisión, documentales, tutoriales, videoblogs y otros contenidos audio visuales.
Google Workspace for Education – plataforma educativa **Gmail**: servicio web de correo electrónico. Google **Calendar**: servicio web para gestión de calendarios. **Documentos**, **Hojas de cálculo**, **Presentaciones** y **Formularios** de Google: servicios web que se pueden utilizar para crear, editar, compartir, dibujar, exportar e insertar contenido en documentos, hojas de cálculo, presentaciones y formularios, además de colaborar en ellos. Google **Drive**: para almacenar, transferir y compartir archivos. Google **Chat** y Google **Meet**: servicios web que permiten la comunicación en tiempo real y realización de videollamadas. Google **Jamboard**: servicio web para crear, editar, compartir, dibujar, exportar e insertar contenido en documentos, así como para colaborar en ellos. Google **Sites**: permite crear sitios web en el dominio de G Suite. Podrá utilizarse, en su caso para la realización del Porfolio de cada alumno. **Classroom**: para crear grupos de clase y participar en ellos, con tareas, material, cuestionarios, rúbricas, formularios, clases online…
Mooda Plataforma de Moodle propia del departamento de Administración del IES Murgi.

Se podrá utilizar conjuntamente con la GSuite del punto anterior.	
LibreOffice / Microsoft Office Paquete informático integrado con aplicaciones esenciales como procesador de texto, hoja de cálculo o editor de presentaciones.	
Canva y Genially Editores de presentaciones online con estética innovadora que permiten la creación de contenido interactivo.	
Nube de palabras Creación de nubes de tags e infografías	

6.- METODOLOGÍA

En todo momento la metodología empleada tendrá en consideración las líneas generales de actuación pedagógica recogidas en el PLAN DE CENTRO del IES Murgi.

Las últimas propuestas educativas a nivel europeo, primero, y español, después, destacan las actuaciones que tienen que ver con la transversalidad, el dinamismo, el carácter integral de la formación , así como con el desarrollo de unas competencias que permitan al alumnado adaptarse con éxito a unas condiciones sociales, económicas, laborales y culturales cada vez más cambiantes.

Así lo recogieron en su día tanto la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (en adelante LOE) y la Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (en adelante LEA), y en ello insisten la LEY ORGÁNICA 8/2013 , de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (en adelante LOMCE) o la Orden ECD/65/2015 , de 21 de enero, por la que se describen las relaciones entre las competencias, los contenidos y los criterios de evaluación de la educación primaria, la educación secundaria obligatoria, el bachillerato y ciclos formativos.

Con estas propuestas en el horizonte, el IES Murgi se plantea las siguientes líneas de actuación pedagógica:

1. La insistencia en que el trabajo individual, el esfuerzo, el desarrollo de la curiosidad o la búsqueda de intereses son elementos fundamentales para la construcción de los aprendizajes. Esto implicará a todos los miembros de la comunidad educativa, por tanto:

   a. El centro educativo generará el ambiente adecuado para que alumnado desarrolle sus aptitudes y adquiera una formación acorde a las necesidades de la sociedad a la que pertenecemos

b. El profesorado actuará como orientador, promotor y facilitador del desarrollo del alumnado;

c. Las familias se comprometerán con el proceso formativo de sus hijos y colaborarán con el centro en aquellos aspectos que se consideren relevantes;

d. El alumnado, acompañado y apoyado por el profesorado, se hará paulatinamente más responsable de su propio proceso formativo (esfuerzo, interés, implicación, colaboración con sus iguales y el profesorado, mejora del entorno);

e. La administración educativa facilitará a los distintos miembros de la comunidad educativa los medios y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

f. El convencimiento de que las sociedades actuales precisan una formación integral de la persona, formación que contemple conocimientos, habilidades, destrezas y valores y que, en definitiva, contribuya a que los alumnos se conviertan en ciudadanos competentes y responsables de su propio bienestar.

2. La búsqueda del equilibrio entre la equidad y la atención a la diversidad.

3. Se procurará mitigar los efectos de la fractura de conocimiento que se está produciendo en las sociedades occidentales entre quienes tienen acceso a la información y quiénes no.

4. Se tratará de que el alumnado obtenga una formación competencial básica que le permita desenvolverse en la sociedad actual. Esto se hará teniendo en cuenta que los caracteres, los intereses, las necesidades, los ritmos de aprendizaje y las capacidades son distintos, lo que nos competerá a adecuar nuestra práctica educativa a estos factores cambiantes. En cualquier caso, no permitiremos que la atención a la diversidad se convierta en la coartada de la absoluta falta de interés y responsabilidad.

5. La certeza de que una formación integral y competencial de la persona no triunfará si no se acomete desde distintos frentes, de forma que afecte a las distintas facetas que conforman la persona. Así pues, queremos:

a. Formar a ciudadanos responsables, libres, críticos y comprometidos con su entorno, que no protagonicen ni el abuso ni el maltrato, pero que tampoco lo permitan;

b. En la línea de lo anterior, formar a ciudadanos conscientes, que conozcan la estructura social, cultural, política y económica que los rodea, así como su historia.

c. Formar a ciudadanos que conozcan e interpreten correctamente las inquietudes éticas, morales, científicas y tecnológicas que van surgiendo, que conozcan, al menos a grandes rasgos, hacia dónde camina la investigación científica y en qué afecta a su vida;

d. Formar a ciudadanos que sepan comunicarse correctamente, que entiendan e interpreten con garantías lo que leen y lo que ven.

e. Hacer de la lectura un pilar formativo fundamental, profundizando en nuestro plan lector.

f. Formar a ciudadanos para que entiendan que no conocer otras lenguas o no familiarizarse con las tecnologías de la información y la comunicación es comprometer su futuro y asumir que van a tener peores posibilidades de promoción personal y laboral.

g. Formar a futuros trabajadores competentes que desarrollen el orgullo por un trabajo bien hecho, que conozcan la contribución de cada trabajo al bienestar general, contemplen la seguridad y la prevención como pilares básicos de la actividad laboral y entiendan la iniciativa emprendedora empresarial como opción de futuro profesional.

6. El compromiso de que la práctica docente del profesorado responderá a las necesidades formativas y, en su caso, sociales y culturales de su alumnado a través de:

a. La secuenciación adecuada de contenidos.

b. La asunción de una postura que facilite los aprendizajes, no los imponga, pero que, a la vez, sea firme en la necesidad de adquirir determinados aprendizajes básicos.

c. El uso de la metodología más adecuada en cada caso.

d. La explicación detallada de un proceso de evaluación objetivo.

e. El intercambio de ideas con otros docentes y de la formación.

f. El respeto por el alumnado y el fomento de su autoconfianza, autoestima y autonomía.

g. La evaluación de la práctica docente.

h. La participación en los planes y programas que favorezcan la innovación educativa y la mejora de la calidad de vida

i. El mantenimiento de cauces de comunicación visibles y continuamente abiertos entre el alumnado y el profesorado, el centro y las familias, la comunidad escolar y el entorno. Esto incluye seguir impulsando la colaboración con las instituciones, organismos y empresas de nuestro medio cercano y fomentar la apertura del centro a la sociedad, con medidas como el plan de acompañamiento, recurso educativo de gran repercusión en la conciliación de la vida laboral y familiar.

7. La necesidad de que todas las líneas de actuación expuestas se desarrollen en una ambiente social donde impere el respeto por el otro y la tolerancia.

8. Desde todos los ámbitos y en todas las actuaciones se fomentará la creación de relaciones sociales respetuosas, francas, tolerantes y que tengan en cuenta la finalidad última de nuestro centro: formar personas cada vez mejores que contribuyan a crear un mundo cada vez mejor.

Se entiende el aprendizaje como un proceso, dentro de la concepción constructivista y del aprendizaje significativo. En este sentido, planteamos como **principios metodológicos** los siguientes:

- Se deberá partir de las capacidades actuales del alumnado, evitando trabajar por encima de su desarrollo potencial.

- El alumnado deberá ser el protagonista y el artífice de su propio aprendizaje. Se tratará de favorecer el aprendizaje significativo y se promoverá el desarrollo de la capacidad de "aprender a aprender", intentando que el alumnado adquiera procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo en el momento actual y que además le permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.
- Se propiciará una visión integradora y basada en la interdisciplinariedad**,** donde los contenidos se presentarán con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del mismo módulo y entre los de este con los de otros módulos.

Ya que el aprendizaje requiere esfuerzo y energía, deberemos procurar que el alumnado encuentre atractivo e interesante lo que se le propone. Para ello, hemos de intentar que reconozca el sentido y la funcionalidad de lo que aprende. Procuraremos potenciar la motivación intrínseca (gusto por la materia en sí misma porque las actividades que proponemos suscitan su interés), acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades y al grado de desarrollo de sus capacidades.

Para que el alumnado construya su aprendizaje, necesita la **ayuda del profesorado** de forma que este:

- Partirá de los conocimientos previos del alumnado facilitando la construcción de aprendizajes significativos diseñando actividades de enseñanza que le permita al alumnado establecer relaciones significativas con los nuevos aprendizajes.
- Diseñará actividades que despierten el interés del alumnado y explicará la finalidad y utilidad de los proyectos y actividades.
- Cuidará de que los contenidos de los nuevos aprendizajes propuestos no sean ni demasiado fáciles, puesto que produciría desmotivación, ni demasiado difíciles, porque no habría posibilidades de realizar un nuevo aprendizaje.
- Favorecerá la comunicación interpersonal, tanto entre profesorado-alumnado como el alumnado entre iguales, de tal forma que se fomentará la realización de determinadas actividades en grupos.
- Prestará atención a los problemas del alumnado relacionados con su autoestima y su equilibrio personal y afectivo.

6.1.- Estrategias y técnicas

Se promueve una metodología **activa, participativa, progresiva, creativa y reflexiva**, en la que el alumnado es protagonista de su propio aprendizaje. Es importante que vea la funcionalidad de los contenidos, para que pueda utilizarlos en situaciones reales de la vida cotidiana y laboral, relacionados con sus intereses y motivaciones.

Estas estrategias de aprendizaje:

- Son procedimientos flexibles.
- Pueden incluir varias técnicas, operaciones o actividades específicas.
- Persiguen un propósito determinado: el aprendizaje y la solución de problemas académicos y/o aquellos otros aspectos vinculados con ellos.

En base a esto y en consonancia con los principios metodológicos señalados en el apartado anterior, se determinan las siguientes **estrategias** de enseñanza y aprendizaje:

a) Conocer y tener en cuenta los conocimientos previos e ideas preconcebidas del alumnado.
b) Se procurará la detección temprana y solución de las situaciones problemáticas que puedan surgir.
c) Destacar las ideas fundamentales en función de los contenidos de carácter prioritario o fundamental establecidos.
d) Se atenderá a la funcionalidad de los aprendizajes, procurando que el aula parezca una oficina, procurando en la medida de lo posible la asignación de roles laborales, manejo de documentación real, folletos informativos,…
e) Se diseñarán actividades variadas, dirigidas a fomentar la capacidad para buscar las herramientas necesarias en su futuro trabajo.
f) Trabajo individual y en grupos (trabajo cooperativo), con la finalidad de lograr la autonomía del alumnado, además de profundizar en aspectos tan determinantes como la ayuda mutua y el compañerismo, el respeto, la responsabilidad individual, el desarrollo de las habilidades sociales y la inclusión de todo el alumnado.
g) Empleo habitual de las TIC. Utilización de correo electrónico, hojas de cálculo, elaborar material audiovisual para un portafolio (en su caso), programas de gestión empresarial, etc.
h) Se utilizará en el desarrollo de las distintas unidades: mapas conceptuales, esquemas, infografías y otros recursos, con la idea de presentar al alumnado una visión global de la unidad, sintetizar conocimientos, o mostrar gráficamente los principales conceptos y

procedimientos que componen la misma.

i) La simulación será una herramienta de gran utilidad, en la medida de lo posible, tanto mediante actividades prácticas, role-playing ...

j) Se tratará el error como fuente de aprendizaje, teniendo en cuenta que, a partir del reconocimiento, análisis y corrección de este, se puede mejorar.

Tipología de las actividades

En cada una de las unidades de trabajo se proponen sucesivamente actividades de comprensión, análisis, relación, consolidación y aplicación. Para su secuenciación se ha respetado el orden de exposición de los contenidos y se ha tenido en cuenta el grado de dificultad. Todas ellas se pueden resolver con los contenidos impartidos. Igualmente se incluyen actividades de consulta de páginas web o de elaboración y presentación de documentos.

En cada Unidad de Trabajo se especificarán las actividades a realizar. De forma general se realizarán los siguientes tipos de actividades propias del modelo constructivista:

a. **Actividades de iniciación, motivación y conocimientos previos**: persiguen generar interés y motivación por los contenidos, al tiempo que proporcionan una concepción preliminar de la tarea que sirva de hilo conductor y explicitar las ideas de los/as alumnos/as en relación con los contenidos considerados (lluvia de ideas, comentario de hechos históricos o anecdóticos relacionados, formulación de preguntas al grupo, elaboración de esquemas, debate dirigido).

b. **Actividades de desarrollo**: permitirán el aprendizaje de conceptos, procedimientos y actitudes y su posterior comunicación a los demás de la labor realizada (clase expositiva, resolución de problemas ejemplo, conexión de conceptos, interpretación de gráficas, aplicación básica de conceptos, etc.).

c. **Actividades de generalización**: desarrollan capacidades transferibles a otras situaciones (resolución de problemas, elaboración de informes, realización de ensayos, toma de decisiones, planificación, simulaciones, etc.).

d. **Actividades de consolidación**: permiten contrastar las nuevas ideas con las ideas previas del alumnado. Permitirá llevar a cabo la evaluación sumativa de la Unidad de Trabajo (síntesis, esquemas, mapas conceptuales, resolución de problemas y experiencias que permitan la evaluación).

e. **Actividades de recuperación**: su objetivo es atender a aquellos alumnos/as que no han conseguido los aprendizajes previstos (análogas a las de consolidación). Se elaborará un Plan de atención al alumnado con retraso en el aprendizaje.

f. **Actividades de ampliación**: permiten construir nuevos conocimientos a aquellos/as alumnos/as que han realizado de forma satisfactoria las actividades de desarrollo (búsqueda bibliográfica, búsqueda web, resolución de problemas que quedan planteados, desarrollo de nuevas vías de resolución).

g. **Actividades de refuerzo para superar los módulos profesionales pendientes de evaluación positiva, o de mejora de la calificación obtenida.** Para atender, en los periodos posteriores a la última evaluación parcial y antes de la Evaluación Final, al alumnado que lo requiera.

h. **Actividades para el fomento de la lectura, escritura y expresión oral.** El fomento de la lectura, la expresión oral y escrita y la capacidad para expresarse en público se trabajarán en todas y cada una de las unidades de trabajo del módulo. Entre las actividades que se desarrollarán a lo largo del curso se pueden destacar:

- Lectura compresiva de textos, análisis y resumen.
- Realización de esquemas.
- Expresión de lluvia de ideas al inicio de cada unidad.
- Realización de debates.
- Lecturas en clase.
- Creación de podcast.
- Exposiciones orales en clase.

7.- EVALUACIÓN

7.1.- Aspectos fundamentales

Respecto a la evaluación se estará a lo establecido en 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 Andalucía, concretamente:

- **En su artículo 2: <u>Normas generales de ordenación de la evaluación.</u>**

1. La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será **continua** y se realizará por módulos profesionales.

2. 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 su artículo 3: <u>Criterios de evaluación</u>**

- El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.
- Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

El artículo 51 del RD 1147/2011, indica que "en todo caso, la evaluación se realizará tomando como referencia los objetivos, expresados en resultados de aprendizaje, y los criterios de evaluación de cada uno de los módulos profesionales, así como los objetivos generales del ciclo formativo o curso de especialización".

Los criterios de evaluación que se han de aplicar para evaluar el aprendizaje del alumnado serán aquellos establecidos en la Orden 11 de marzo de 2013, en relación con los resultados de aprendizaje definidos para el módulo de Comunicación y atención al cliente. Para este módulo, los criterios de evaluación dentro de cada resultado de aprendizaje tendrán la misma ponderación para la obtención de la nota final y, a su vez, para cada resultado de aprendizaje se ha establecido con igual ponderación para cada uno de ellos sobre la calificación final de módulo. Por ello las notas parciales y finales se establecerán en función del porcentaje de contribución a cada uno de los RA de cada una de las unidades didácticas, una vez aplicados los criterios e instrumentos de calificación expuestos en el apartado siguiente.

Este proceso se corresponde con una evaluación **continua y criterial**, pues cada criterio es la guía para la evaluación del aprendizaje del alumnado. Para esto es necesario:

- Tener a los RA como referentes para la evaluación, así como los CE que los conforman.
- Establecer un mecanismo de calificación del alumnado que se base principalmente en alcanzar los RA a través de los CE.

- Diseñar actividades para cada una de las unidades didácticas que desarrollen los contenidos que establece el título, teniendo como referentes de evaluación los RA.

7.2.- Ponderación de los Criterios de evaluación

RA1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	**15%**
a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.	1,5%
b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.	1,5%
c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.	1,5%
d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.	1,5%
e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.	1,5%
f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.	1,5%
g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.	1,5%
h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.	1,5%
i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.	1,5%
j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.	1,5%

RA2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.	**15%**
a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.	1,5%
b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.	1,5%
c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	1,5%
d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.	1,5%
e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.	1,5%
f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.	1,5%
g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.	1,5%
h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.	1,5%
i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.	1,5%
j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.	1,5%

RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.	**15%**
a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.	1,5%
b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.	1,5%
c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.	1,5%
d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.	1,5%
e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.	1,5%
f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.	1,5%
g) Se han publicado documentos con herramientas de la Web 2.0.	1,5%
h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.	1%
i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.	1%
j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).	1%
k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.	1,5%

RA4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.	**10%**
a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.	1%
b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.	0,9%
c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.	0,9%
d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.	0,9%
e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.	0,9%
f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.	0,9%
g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.	0,9%
h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	0,9%
i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.	
j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.	0,9%
k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.	0,9%
	0,9%

RA5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.	**15%**
a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	3%
b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	2%
c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.	2%
d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.	2%
e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	2%
f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	2%
g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.	2%

RA6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.	**15%**
a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	1,5%
b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	1,5%
c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	1,5%
d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	1,5%
e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	1,5%
f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.	1,5%
g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	1,5%
h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	1,5%
i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.	1,5%
j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.	1,5%

RA7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.	**15%**
a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.	1,5%
b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.	1,5%
c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.	1,5%
d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.	1,5%
e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.	1,5%
f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.	1,5%
g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	1,5%
h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	1,5%
i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.	1,5%
j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	1,5%

7.3.- Procedimientos de evaluación

Evaluación inicial

La Orden de 29 de septiembre de 2010 dispone, en su artículo 11, que durante el primer mes desde el comienzo de las actividades lectivas de los ciclos formativos o de los módulos profesionales ofertados, todo el profesorado de los mismos 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 los contenidos de las enseñanzas que va a cursar. Por tanto, su función y utilidad en la programación es **diagnóstica.**

En este sentido, la evaluación inicial será el punto de referencia del equipo docente y, en su caso, del departamento de la familia profesional, para la toma de decisiones relativas al desarrollo del currículo y su adecuación a las características, capacidades y conocimientos del alumnado. Esta evaluación en ningún caso conllevará calificación para el alumnado.

Al tratarse de decisiones que afectan a un equipo docente es necesario que exista un intercambio de opiniones e información entre los miembros del equipo educativo, que se desarrollará en la sesión de evaluación inicial, una vez que todo el equipo educativo haya realizado las correspondientes evaluaciones iniciales. Así pues, la evaluación inicial del alumnado consistirá en un primer paso en el proceso de evaluación continua que lleva a cabo el equipo educativo.

Tal como recoge la normativa, se realizará al comienzo del curso, el momento más adecuado para realizarla, ya que puede facilitar pautas para la adaptación del proyecto curricular a las características y necesidades del alumnado. Complementariamente se desarrollarán al comienzo de las diversas unidades didácticas “mini evaluaciones” iniciales como recurso didáctico y como activador de organizadores previos.

Momento	Función	Utilidad en la programación
Procesual	Formativa	Al realizarse durante el desarrollo de las unidades didácticas, nos permitirá reconducir el proceso de enseñanza en función de los logros y de las dificultades mostradas por el alumnado (de ahí su función formativa).
Final	Sumativa	Se realiza al concluir el proceso educativo y sirve para analizar el desarrollo del alumno de forma global. A través de ella se constata lo que se ha conseguido y se determina aquello en lo que se debería mejorar en el futuro.

Teniendo en cuenta los **artículos 16 y 17 la Orden de 29 de septiembre de 2010**, la evaluación conlleva una calificación que refleja los resultados obtenidos por el alumnado en su proceso de enseñanza-aprendizaje. La calificación final y las parciales de este módulo profesional se realizarán en forma de valores numéricos comprendidos entre 1 y 10, sin decimales. Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a 5 y negativas

las restantes. Una vez superados todos los módulos profesionales que constituyen el ciclo formativo, se determinará la calificación final del mismo.

- ✔ La ponderación de cada CE será igual dentro de cada RA, por lo tanto se le dará el mismo peso en la calificación de cada CE.
- ✔ Para superar un RA debe tener una calificación igual o superior a 5.
- ✔ Para obtener calificación positiva de un módulo profesional se han de tener adquiridos todos los RA, es decir, deben tener una calificación igual o superior a 5 en cada uno de los RA.

1. Para superar las evaluaciones parciales será necesario:

a) Haber realizado **todas las prácticas y exámenes en tiempo y forma determinados** y alcanzar una nota mínima de 4,50 en cada uno de ellos para poder hacer media. De no darse estas dos condiciones, podría no considerarse el resto de calificaciones obtenidas y la nota máxima a alcanzar en la evaluación parcial será de 4.
b) Tener una nota de 5 o superior en cada uno de los resultados de aprendizaje asociados a la evaluación correspondiente, una vez que se ha aplicado el porcentaje asignado en función del instrumento de evaluación considerado (prácticas/trabajos y exámenes).

2. Al final de cada evaluación parcial, se hará una recuperación de aquellas actividades/exámenes que no se hayan presentado en tiempo y forma o bien que no haya sido superadas, cuya calificación máxima será de 5. El alumnado podrá subir nota en el periodo destinado para ello, coincidente con el periodo de recuperación que la Orden 29 de septiembre de 2010 señala para ello.

Evaluación final

1.- Cuando el alumnado haya superado los resultados de aprendizaje correspondientes a las tres evaluaciones parciales, la nota de la evaluación final será la resultante de calcular la media aritmética de las notas obtenidas en todos los resultados de aprendizaje del módulo.

2.- Cuando el alumnado no haya superado alguno de los resultados de aprendizaje durante las evaluaciones parciales tendrá un periodo de recuperación comprendido entre el 1 y el 23 de junio. Esta recuperación podrá consistir en alguna de las siguientes tareas o ambas:

- La entrega de aquellos trabajos que no se hayan entregado o que no hayan obtenido calificación positiva durante las evaluaciones parciales en la forma adecuada y cumpliendo los requisitos establecidos para su elaboración.
- La superación de los controles teórico-prácticos que se establezcan.

Tras la fase de recuperación, habrá que comprobar que los resultados de aprendizaje están superados en su totalidad y calcular su media aritmética, siendo ésta la nota de evaluación final del módulo. Si algún resultado de aprendizaje no está superado la nota máxima será de 4.

7.4.- Evaluación del proceso de enseñanza (Autoevaluación)

Se considera necesario evaluar la labor como docente para poder corregir o mejorar todos aquellos aspectos que lo requieran.

Valorar la labor docente como mecanismo de mejora.

El art. 28 del decreto 327/2010 indica que se revisarán periódicamente aspectos como:

- ✔ Grado en que se han alcanzado los RA y por tanto los objetivos previstos.
- ✔ Idoneidad de la metodología aplicada a la organización del aula y las actividades programadas.
- ✔ Adecuación de los materiales y recurso didácticos a las actividades planteadas.
- ✔ Idoneidad de la secuenciación y temporalización de las unidades didácticas.
- ✔ Idoneidad y utilidad de los CE e instrumentos para guiar el proceso evaluativo y su coherencia con los tipos de aprendizajes realizados.
- ✔ Idoneidad del trabajo (preparación y organización de las clases, expresión oral…) como docente.

Para ello, al finalizar cada evaluación, se pasará un cuestionario al alumnado en el que podrán exponer los aspectos que consideren y que podrían mejorar el aprendizaje, bien haciendo las clases más amenas, motivadoras o interesantes o proponer algún otro tipo de actividades.

8.- ACTIVIDADES DE REFUERZO O MEJORA DE LAS COMPETENCIAS

Alumnado que se incorpora más tarde al curso escolar

Se diseñará un periodo de “adaptación” especial para este alumnado, con la finalidad de que se pueda “enganchar” al curso con garantías de éxito. Para ello se diseñarán actividades:

- Sobre los CE trabajados antes de su incorporación.
- De inicio e introducción al módulo no evaluables.

Alumnado con calificaciones negativas durante las evaluaciones parciales

Para el alumnado calificado negativamente en algún RA durante las evaluaciones parciales, se realizará un plan de recuperación en el periodo establecido para ello. En este plan se proponen las siguientes actuaciones:

- A lo largo de las unidades didácticas se propondrán nuevos ejercicios con resolución incluida y otros a resolver por el alumnado.

- Realización de trabajos.

- Siempre que sea posible se realizarán clases de apoyo dentro del horario de permanencia del docente en el centro, y clases de refuerzo/repaso en horario de clase.

- Entrevista con el alumno/a en caso de falta de constancia o interés y, en su caso, el contacto con el/la tutor/a.

- Se van a proponer una serie de **actividades de refuerzo** encaminadas a aquel alumnado que no alcance el nivel deseado con el curso normal de las unidades de trabajo. Estas actividades de refuerzo van a consistir en actividades cuyo grado de dificultad tendrá una progresividad más escalonada a las propuestas en el desarrollo de cada una de las unidades de trabajo, o en la resolución de éstas por parejas, e irán dirigidas al alumnado que tiene dificultades para alcanzar los objetivos previstos para el tema o unidad didáctica.

- Seguimiento más personalizado de las prácticas/trabajos establecidos con ayudas puntuales del profesor/a y/o de los/las compañeros/as.

- Repetir y volver a entregar aquellas tareas que no se hayan realizado de forma correcta.

- Realización de nuevas pruebas específicas.

- Para esas recuperaciones parciales, la nota máxima será de 5.

Durante el periodo de recuperación comprendido entre el 1 y el 23 de junio previo a la realización de la evaluación final el alumnado realizará ejercicios de repaso, centrándose específicamente en aquellos resultados de aprendizaje que no haya superado.

Alumnado que mejora calificación

Al igual que en las recuperaciones parciales la orden de evaluación no obliga a establecerla.

El alumnado que quiera mejorar su calificación, lo que se conoce como “subir nota” deberá hacerlo en el periodo establecido junto con la recuperación final. Se diseñará uno o varios instrumentos de evaluación que contemple todos los criterios de evaluación de los RA presentes en el módulo profesional.

Alumnado repetidor del módulo

Para el alumnado repetidor habrá que tener en cuenta que, aunque ya haya cursado el módulo con anterioridad y se pueda pensar que parte con ventaja ya que ciertos contenidos le resultarán familiares y los habrá trabajado con anterioridad, puede volver a caer en deficiencias en su proceso de aprendizaje. Por esto se establecerá un plan de control, de manera que se intervenga de forma temprana en caso de que se observen dificultades de aprendizaje, en cuyo caso se llevarán a cabo un plan de refuerzo del aprendizaje.

9.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La planificación de la programación ha de tener en cuenta la respuesta a la diversidad del alumnado y las consiguientes necesidades educativas específicas con unas finalidades básicas:

- Prevenir la aparición o evitar la consolidación de las dificultades de aprendizaje.
- Facilitar el proceso de socialización y autonomía de alumnos y alumnas.
- Asegurar la coherencia, progresión y continuidad de la intervención educativa.
- Fomentar actitudes de respeto a las diferencias individuales.
- Favorecer el desarrollo profesional e inserción laboral del alumnado.

Por tanto, se puede establecer dos grandes grupos: un grupo que engloba a los alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo, en el cual se incluirían alumnado con necesidades educativas especiales, alumnado con altas capacidades intelectuales y aquellos alumnos que se integren de forma tardía al sistema educativo y el otro grupo englobado por alumnado de compensación por desigualdades en relación a la situación del contexto.

Respecto a la Formación Profesional, en el Artículo 69 LEA se establece que la Administración Educativa establecerá medidas de acceso al currículo, así como, en su caso, adaptaciones y exenciones del mismo, dirigidas al alumnado con discapacidad que lo precise en función de su grado de discapacidad.

En conclusión, entre los alumnos con necesidades educativas específicas, no sólo están los que presentan discapacidad personal asociada (Decreto 147/2002, de 14 de mayo, que establece la ordenación de la atención educativa a los ACNEES asociadas a sus capacidades personales), sino también: alumnado extranjero con incorporación tardía al sistema educativo, normalmente con desconocimiento del castellano. Minorías culturales, que pueden presentar necesidades de compensación educativa. Alumnado desfavorecido, alumnado procedente de familias desestructuradas, itinerantes, de ambientes carenciales, con enfermedad… (Decreto167/2003, de 17 de junio por el que se establece la atención educativa a los ACNEES asociadas a condiciones sociales desfavorecidas). También se incluye el alumnado con altas capacidades, por sus elevadas habilidades de carácter intelectual (RD 943/2003, de 18 de julio sobre la flexibilidad en la duración de los niveles y etapas del sistema educativo para alumnado superdotado intelectualmente).

El alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo presenta características comunes como:

- Diferentes ritmos de aprendizaje.
- Baja autoestima e inseguridad.
- Limitación para la realización de actividades y restricciones en la participación.
- Mala comunicación o problemas de expresión escrita y oral.
- Dificultades en sus relaciones personales y por tanto en el trabajo en grupo.
- Problemas de conducta generalizada.

Se entiende que cuando se presenta una discapacidad bien física, sensorial, intelectual, emocional, social o cualquier combinación de éstas, deben ser abordadas por el docente desde el propio currículo, realizando adaptaciones a las condiciones de aprendizaje, de manera que se facilite el proceso de desarrollo del alumnado, y cuando la profundidad o severidad de la deficiencia y su carácter permanente impidan dicha integración, la atención se desarrollará en los centros específicos.

Medidas de atención al alumnado en situación desfavorable

En este grupo se presta atención al alumnado que por sus condiciones de vida se puede encontrar en desventaja social con respecto a otros compañeros pertenecientes a entornos familiares y culturales más enriquecedores. Suelen tener problemas de integración, lo que

dificulta su acceso al currículo. Así, es preciso arbitrar actuaciones y medidas específicas que permitan la compensación educativa y social, para los siguientes colectivos:

a) **Alumnado residente en entornos rurales (dispersión geográfica).** Presentan problemas de puntualidad, absentismo, retrasos en tareas, fatiga, cansancio y disponen de menos horas para el estudio debido fundamentalmente al tiempo empleado en desplazarse desde su domicilio al centro. Zonas donde no llega internet o el servicio se interrumpe con facilidad. Presentan grandes dificultades para trabajar en grupo. Las medidas propuestas para este grupo son:
   1. Posibilitar que utilicen internet en el centro.
   2. Ampliar plazos de entrega de actividades y trabajos en momentos justificados.
   3. Configurar los horarios de forma que se evite tener a primera hora que asistir siempre al mismo módulo, para que los posibles retrasos no perjudiquen tanto.

b) **Residencia en zonas marginales o deprimidas.** En este entorno el riesgo de abandono escolar es elevado. Por tanto, se torna necesario trabajar factores de motivación, agrupar al alumnado de forma que en los equipos de trabajo coincidan con alumnado responsable y pedir asesoramiento al trabajador social municipal u orientador del centro. Se podrán organizar, en colaboración con instituciones públicas y entidades privadas, actividades extraescolares y complementarias, así como la utilización de las instalaciones deportivas del centro, para apoyar la estructuración del tiempo de ocio y fomentar la integración.

c) **Alumnado convaleciente por enfermedad.** Se pueden proponer acciones de tutorización con videoconferencia y envío de tareas a través de correo electrónico o plataformas educativas.

d) **Alumnado con responsabilidades familiares y/o laborales**. Suelen presentar problemas de absentismo o fracaso escolar como consecuencia de la falta de asistencia y regularidad a las clases. Las medidas de apoyo consistirán en:
   - Ampliar plazos de entrega de actividades y trabajos.
   - Proporcionar materiales, esquemas y resúmenes.
   - Asignar a grupos con alumnado que posea un nivel de competencias consolidado
   - Adaptar calendarios en la medida de lo posible y siempre de manera justificada como aplazar exámenes, etc.

Atención a alumnos extranjeros

Aquel alumnado inmigrante que se incorpora al ciclo formativo tiene que tener un dominio de la lengua española, es decir, competencia lingüística suficiente para integrarse a este.

Aquellos estudiantes que acceden al ciclo procedentes de la ESO no presentan problemas, sin embargo, sí pueden hacerlo aquellos que son admitidos mediante pruebas de acceso o por

convalidaciones de los estudios cursados en su país de origen. Se realizarán las siguientes actuaciones correctivas:

- Permitirles la utilización de diccionarios en las pruebas que se realicen.
- Darles más tiempo para la realización de pruebas, tareas y trabajos.
- Proporcionarles material elaborado específicamente con la finalidad de que sea más sencillo en el vocabulario y expresión utilizados.
- Utilizar estrategias, como atención en pequeño grupo, para facilitar la adquisición rápida de la lengua.

Atención al alumnado con altas capacidades intelectuales

Según el artículo 113 de la LEA y lo establecido en el artículo 71.2º de la LOE, se considera alumnado con necesidad específica de apoyo educativo al que presenta altas capacidades intelectuales. El factor motivacional es fundamental en el alumnado con estas características y se adoptarán medidas como:

- Ajustar el currículo a sus posibilidades, potenciándolas al máximo.
- Favorecer que sean capaces de aprender a aprender, lo que implica:
  - Que adquieran habilidades para buscar información
  - Aprender los principios de la investigación
  - Desarrollar un aprendizaje autónomo.
- Favorecer el establecimiento de relaciones sociales.
- Suscitar interrogantes y el equilibrio entre sus reacciones sociales y emocionales.

Atención a alumnos con dificultades específicas de aprendizaje

Se considera que un alumno o alumna presenta Necesidades Específicas de Apoyo Educativo por Dificultades Específicas de Aprendizaje (DEA) cuando muestra alguna perturbación en uno o más de los procesos psicológicos básicos implicados en el empleo del lenguaje hablado o escrito. Estas alteraciones pueden aparecer como anomalías al escuchar, hablar, pensar, leer, escribir o al realizar cálculo aritmético.

Las posibles estrategias a utilizar son:

- Sentar al alumnado cerca del docente, para supervisión continua.
- Utilizar refuerzos y apoyos visuales en la instrucción escrita.
- Realizarle preguntas para saber si está comprendiendo lo explicado.
- Simplificar las instrucciones tanto orales como escritas.
- Proporcionar un tiempo extra para realizar las actividades y evaluaciones.

Atención a alumnos con necesidades educativas especiales

Como se ha mencionado anteriormente, este grupo de alumnos presentan discapacidades asociadas a aspectos físicos, psíquicos, sensoriales, motores, auditivos y visuales, así como trastornos graves de la conducta.

En primer lugar, se ha de discernir si es compatible con la enseñanza del ciclo formativo en función del tipo y del grado de discapacidad, ya que se han de analizar las capacidades y competencias profesionales con el fin de establecer la posibilidad de una correcta escolarización del alumnado. Para ello el departamento de Orientación ha de realizar una **Evaluación Psicopedagógica** y emitir un **Dictamen de Escolarización.**

Como se ha hecho referencia en la contextualización existe un alumno que, sin presentar enfermedad ni discapacidad reconocida, manifiesta cierta lentitud a la hora de escribir. Por ello se tomarán las siguientes medidas:

- Se dará más tiempo para que pueda completar las pruebas y/o exámenes.
- Se estará atento cuando tome apuntes en clase, preguntándoles directamente, para asegurarse de que ha terminado de anotarlos.

10.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS y EXTRAESCOLARES

De conformidad con lo establecido en el artículo 82 del Decreto 327 de 2010, el IES Murgi, atendiendo a criterios pedagógicos y organizativos, dispone que la promoción, organización y coordinación de las actividades complementarias y extraescolares se asignen a un departamento específico.

Se intentará que el alumnado visite centros y lugares de trabajo como actividades complementarias y extraescolares. Para ello, será útil la coordinación con el tutor del curso y con todo el equipo educativo del mismo, a fin de poder concertar visitas a empresas relacionadas con los estudios que está cursando, administraciones y organismos públicos, estatales, autonómicos y locales; de forma que compruebe la aplicación práctica de los contenidos que conforman los módulos del ciclo.

Las actividades que se programen deberán aparecer en la aportación del departamento de rama al Plan Anual de Centro.

11.- COORDINACIÓN CON OTROS MÓDULOS

Los contenidos de carácter interdisciplinar son contenidos que, en algún sentido, compartimos con el resto de los módulos profesionales. Delimitarlos, nos ayudará a evitar repeticiones innecesarias en algunos casos; y en otros facilitarán al alumnado una visión más completa de los mismos.

A continuación, se especifican los contenidos que se relacionan con los de otros módulos de este ciclo, y cómo serán impartidos de forma coordinada:

- **Ofimática y proceso de la información** (OPI de 1º FIN), en el uso de herramientas informáticas como procesador de textos y motores de búsqueda, así como para trabajar con los documentos de la empresa en la aplicación Word.
- **Recursos humanos y responsabilidad social corporativa** (RHyRSC de 1º FIN), en los aspectos relativos a la comunicación empresarial.

Para concretar, se presentan a continuación los resultados de aprendizaje de los módulos profesionales con los que podemos relacionar los contenidos del módulo objeto de esta programación:

UT módulo CAC	RA de OPI	RA de RHyRSC
1, 2	3, 9	3
3, 4, 5, 6, 7, 8	3, 9	

12.- UNIDADES DIDÁCTICAS

UT 1: La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación – 20 h.			
Evaluación: 1ª	**Bloque: I**	**Objetivos Generales: b), e)**	**Competencias.: c), p)**
Justificación			
Supone la presentación al alumnado del concepto, características y elementos de la empresa, además de introducir los conceptos de información y comunicación.			
Objetivos			
- Identificar los tipos de instituciones empresariales. - Analizar las funciones dentro de la organización empresarial. - Identificar la estructura organizativa de la empresa.			

- Definir los canales formales de comunicación.
- Analizar los estilos de mando en la empresa y detectar los errores de comunicación que se derivan de ellos.
- Distinguir los tipos de demanda de información más usuales.
- Diferenciar la comunicación formal e informal.
- Valorar la influencia de la comunicación informal.
- Valorar la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
- Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales.

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación

RA1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.

a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.

b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.

c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.

d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.

e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.

f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.

g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.

h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.

i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.

j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

Contenidos

- Las organizaciones empresariales. Concepto. Características y tipología de las organizaciones.

- Las funciones en la organización. Dirección, planificación, organización y control.
- Dirección en la empresa. Estilos de mando.
- Los departamentos. Áreas funcionales.
- Organigramas. Concepto y clasificación.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa. Comunicación e información y comportamiento.
    - La comunicación interna en la empresa. Comunicación formal e informal.
    - La comunicación externa en la empresa.
    - Procesos y sistemas de información en las organizaciones.
    - Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Calidad del servicio y atención de demandas.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

Metodología

Progresiva, participativa (aprender “de” y “con” los compañeros), orientadora y motivadora, atenta a la diversidad del alumnado, que fomente el uso de las TIC y el interés por la lectura, que propicie la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión, de búsqueda y de manejo de información, desde el trabajo práctico.

Atención a la diversidad

- Agrupamientos flexibles.
- Metodología favorecedora de la inclusión
- Actividades de refuerzo: revisión de apuntes, preguntas cortas más exhaustivas, tutoría entre iguales.
- Actividades de ampliación: investigación sobre teorías modernas de dirección. Investigación sobre las cláusulas de confidencialidad. profundización sobre los usos y costumbres en negocios entre EEUU y Europa, análisis de técnicas de transmisión de la imagen corporativa de una empresa internaciones.

Temas transversales

- Cultura de paz (ayuda entre iguales).
- Mujeres en los medios y comunicación.
- Interculturalidad.
- Estrés laboral.
- Fomento dela lectura.
- Cultura andaluza como contexto.

- Favorecer actuaciones honestas, legales y confidenciales.
- Uso de las TIC y búsqueda de información.

Evaluación

Instrumentos de evaluación:

pruebas teórico escritas

actividades prácticas escritas

Criterios de calificación:

actividades/ejercicios prácticos: 30%

pruebas objetivas teórico-prácticas: 70%

UT 2: La comunicación presencial en la empresa – 25 h.			
Evaluación: 1ª	**Bloque: II**	**Objetivos Generales: a), b, c), d), e), s)**	**Competencias.: a), b), c) d), l), p)**

Justificación

Analiza los principios básicos de la comunicación presencial, así como la importancia de la imagen y el lenguaje no verbal.

Objetivos

- Detectar las interferencias producidas por las barreras de la comunicación.
- Identificar los elementos y etapas de un proceso de comunicación.
- Utilizar el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación e interlocutores.
- Valorar si la información se transmite adecuadamente.
- Aplicar elementos de comunicación no verbal.
- Utilizar correctamente las técnicas de comunicación oral.
- Comunicar de forma apropiada la imagen corporativa.
- Aplicar protocolos de comunicación verbal y no verbal.
- Valorar las costumbres en el ámbito empresarial.
- Aplicar técnicas de comunicación presencial en el ámbito profesional.
- Utilizar la escucha activa en la comunicación presencial.

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación

RA2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.

c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.

d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.

e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.

f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.

g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.

h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.

i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.

j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

Contenidos

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas y formas de comunicación oral.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas.
- Realización de entrevistas. Fases.
- Realización de presentaciones.
- La videoconferencia.

Metodología

Progresiva, participativa (aprender “de” y “con” los compañeros), orientadora y motivadora, atenta a la diversidad del alumnado, que fomente el uso de las TIC y el interés por la lectura, que propicie la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión, de búsqueda y de manejo de información, desde el trabajo práctico.

Atención a la diversidad

- Agrupamientos flexibles.
- Metodología favorecedora de la inclusión
- Actividades de refuerzo: revisión de apuntes, preguntas cortas más exhaustivas, tutoría entre iguales.
- Actividades de ampliación: profundización sobre los usos y costumbres en negocios entre EEUU y Europa, análisis de técnicas de transmisión de la imagen corporativa de una empresa internaciones.

Temas transversales

- Cultura de paz (ayuda entre iguales).
- Mujeres en los medios y comunicación.
- Interculturalidad.
- Estrés laboral.
- Fomento dela lectura.
- Cultura andaluza como contexto.
- Favorecer actuaciones honestas, legales y confidenciales.
- Uso de las TIC y búsqueda de información.

Evaluación

Instrumentos de evaluación:

pruebas teórico escritas

actividades prácticas escritas

Criterios de calificación:

actividades/ejercicios prácticos: 30%

pruebas objetivas teórico-prácticas: 70%

UT 3: Comunicación telefónica y telemática: las redes sociales – 20 h.			
Evaluación: 1ª	**Bloque: II**	**Objetivos Generales: a), b, c), e), s)**	**Competencias.: a), b), c) d), l), p)**

Justificación

Se pone el centro de atención en la comunicación telefónica y telemática, comparando sus características con las de la comunicación personal.

Objetivos

- Describir los componentes de una adecuada atención telefónica.
- Identificar los tipos de interlocutores.
- Describir los medios y los equipos para la atención telefónica.
- Aplicar las normas de protocolo en comunicación telefónica.

- Utilizar las técnicas de comunicación telefónica.
- Analizar los errores cometidos y proponer correcciones.
- Utilizar los usos empresariales en comunicación telefónica.
- Gestionar los procedimientos de atención telefónica.
- Describir los tipos de comunicación telemática.
- Aplicar las normas de protocolo en comunicación telemática.
- Aplicar las técnicas de transmisión de la imagen corporativa en comunicaciones telemáticas.
- Gestionar adecuadamente la atención telemática.

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación

RA2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.

c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.

d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.

e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.

f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.

g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.

h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.

i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.

j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

Contenidos

– Formalidades y documentación del proceso de contratación.
– La política laboral del Gobierno.

– Subvenciones y ayudas a la contratación.
– Registro y archivo de la información y la documentación relativa a la contratación laboral en la empresa.
– Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de recursos humanos.

Metodología

Progresiva, participativa (aprender "de" y "con" los compañeros), orientadora y motivadora, atenta a la diversidad del alumnado, que fomente el uso de las TIC y el interés por la lectura, que propicie la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión, de búsqueda y de manejo de información, desde el trabajo práctico.

Atención a la diversidad

- Agrupamientos flexibles.
- Metodología favorecedora de la inclusión
- Actividades de refuerzo: revisión de apuntes, preguntas cortas más exhaustivas, tutoría entre iguales.
- Actividades de ampliación: investigación sobre historia del teléfono, novedades en comunicación telemática…

Temas transversales

- Cultura de paz (ayuda entre iguales).
- Mujeres en los medios y comunicación.
- Interculturalidad.
- Estrés laboral.
- Fomento dela lectura.
- Cultura andaluza como contexto.
- Favorecer actuaciones honestas, legales y confidenciales.
- Uso de las TIC y búsqueda de información.

Evaluación

Instrumentos de evaluación:

pruebas teórico escritas

actividades prácticas escritas

Criterios de calificación:

actividades/ejercicios prácticos: 30%

pruebas objetivas teórico-prácticas: 70%

UT 4: Tratamiento y envío de información empresarial – 15 h.

Evaluación: 2ª	Bloque: IV	Objetivos Generales: b), e), g)	Competencias.: e), p)

Justificación

Se va a profundizar en la realización de los documentos de comunicación escrita habituales en la empresa.

Objetivos

- Recepcionar, registrar, distribuir y recuperar distintas comunicaciones empresariales con criterios específicos.
- Analizar los principales procesos de comunicación utilizados en la empresa, especialmente las necesidades habituales de información y las respuestas más adecuadas.
- Recepcionar, registrar, distribuir y recuperar comunicaciones escritas por correo convencional o medios telemáticos.

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación

RA4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.

b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.

c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.

d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.

e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.

f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.

g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.

h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.

j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.

k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

Contenidos

- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos y agencias o compañías de mensajería, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- El proceso de archivo. Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo. Sistemas de archivo.
- Archivo de documentos. Clasificación y ordenación de documentos. Normas.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- Custodia y protección del archivo.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico. Partes de un mensaje. Redacción.

Metodología

Progresiva, participativa (aprender “de” y “con” los compañeros), orientadora y motivadora, atenta a la diversidad del alumnado, que fomente el uso de las TIC y el interés por la lectura, que propicie la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión, de búsqueda y de manejo de información, desde el trabajo práctico.

Atención a la diversidad

- Agrupamientos flexibles.
- Metodología favorecedora de la inclusión
- Actividades de refuerzo: revisión de apuntes, preguntas cortas más exhaustivas, tutoría entre iguales.
- Actividades de ampliación: investigación sobre el sistema de clasificación de Correos.

Temas transversales

- Cultura de paz (ayuda entre iguales).
- Mujeres en los medios y comunicación.
- Interculturalidad.
- Estrés laboral.
- Fomento dela lectura.
- Cultura andaluza como contexto.
- Favorecer actuaciones honestas, legales y confidenciales.
- Uso de las TIC y búsqueda de información.

Evaluación
Instrumentos de evaluación: pruebas teórico escritas actividades prácticas escritas Criterios de calificación: actividades/ejercicios prácticos: 30% pruebas objetivas teórico-prácticas: 70%

UT 5: Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial – 20 h.			
Evaluación: 2ª	**Bloque: III**	**Objetivos Generales: l), ñ), o), u)**	**Competencias.: j), m), p) r)**

Justificación
Se analizan los distintos sistemas de clasificación, así como las pautas de archivo de documentación en soporte papel e informático.

Objetivos
- Describir las características de la comunicación escrita. - Aplicar normas de protocolo en función del destinatario. - Diferenciar las estructuras y estilos de redacción. - Adecuar la documentación escrita a un manual de estilo. - Explicar los elementos y recursos básicos de la expresión escrita. - Identificar herramientas de corrección de textos. - Redactar el documento apropiado en función de su finalidad. - Supervisar la redacción de documentos institucionales. - Elaborar y redactar notas de prensa con manuales de estilo. - Identificar los soportes y los canales más adecuados para elaborar y transmitir los documentos. - Transmitir la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. - Utilizar la autoedición y los procesadores de textos.

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación
RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo. a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos. b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.

c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.

d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.

e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.

f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.

g) Se han publicado documentos con herramientas de la Web 2.0.

h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.

i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.

j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).

k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

Contenidos

- La comunicación escrita en la empresa. Normas.
- Estilos de redacción. Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Técnicas de comunicación escrita.
- Siglas y abreviaturas.
- Elementos utilizados en la documentación profesional. El sobre. El papel.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Herramientas para la corrección de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La “netiqueta”. Publicación de documentos con herramientas de la Web 2.0
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

Metodología

Progresiva, participativa (aprender “de” y “con” los compañeros), orientadora y motivadora, atenta a la diversidad del alumnado, que fomente el uso de las TIC y el interés por la lectura, que propicie la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión, de búsqueda y de manejo de información, desde el trabajo práctico.

Atención a la diversidad

- Agrupamientos flexibles.

- Metodología favorecedora de la inclusión
- Actividades de refuerzo: revisión de apuntes, preguntas cortas más exhaustivas, tutoría entre iguales.
- Actividades de ampliación: investigación sobre la evolución de la escritura y aceptación de términos en la Real Academia Española (RAE).

Temas transversales

- Cultura de paz (ayuda entre iguales).
- Mujeres en los medios y comunicación.
- Interculturalidad.
- Estrés laboral.
- Fomento dela lectura.
- Cultura andaluza como contexto.
- Favorecer actuaciones honestas, legales y confidenciales.
- Uso de las TIC y búsqueda de información.

Evaluación

Instrumentos de evaluación:

pruebas teórico escritas

actividades prácticas escritas

Criterios de calificación:

actividades/ejercicios prácticos: 30%

pruebas objetivas teórico-prácticas: 70%

UT 6: Comunicación y atención comercial – 20 h.			
Evaluación: 2ª	**Bloque: V**	**Objetivos Generales: b), e), n), s)**	**Competencias: l), p)**

Justificación

Primera unidad que trata la atención al cliente, centrándose en el funcionamiento del departamento de atención al cliente.

Objetivos

- Describir al cliente y al consumidor y su importancia.
- Analizar las fases del proceso de compra de un producto.
- Describir los distintos tipos de clientes existentes en función de su forma de comprar.
- Conocer cómo funciona el departamento de atención al cliente.
- Aplicar técnicas de comunicación y habilidades sociales en la atención comercial.
- Obtener información comercial a partir del uso de un CRM.

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación

RA5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.

b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.

d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.

e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.

f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.

g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

Contenidos

–- El cliente. Concepto y tipos. Motivación de compra.

- La atención al cliente en la empresa/organización.
- Canales de comunicación con el cliente.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. Funciones y organización.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos. Herramientas.
- Relaciones públicas.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente. Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

Metodología

Progresiva, participativa (aprender “de” y “con” los compañeros), orientadora y motivadora, atenta a la diversidad del alumnado, que fomente el uso de las TIC y el interés por la lectura, que propicie la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión, de búsqueda y de manejo de información, desde el trabajo práctico.

Atención a la diversidad

- Agrupamientos flexibles.

- Metodología favorecedora de la inclusión
- Actividades de refuerzo: revisión de apuntes, preguntas cortas más exhaustivas, tutoría entre iguales.
- Actividades de ampliación: profundización sobre el conocimiento de los hábitos de consumo según grupo social. investigación de cómo afronta la calidad alguna empresa conocida, elegida por el alumnado.

Temas transversales

- Cultura de paz (ayuda entre iguales).
- Mujeres en los medios y comunicación.
- Interculturalidad.
- Estrés laboral.
- Fomento dela lectura.
- Cultura andaluza como contexto.
- Favorecer actuaciones honestas, legales y confidenciales.
- Uso de las TIC y búsqueda de información.

Evaluación

Instrumentos de evaluación:

pruebas teórico escritas

actividades prácticas escritas

Criterios de calificación:

actividades/ejercicios prácticos: 30%

pruebas objetivas teórico-prácticas: 70%

UT 7: Gestión de conflictos y reclamaciones – 20 h.

Evaluación: 3ª	Bloque: VI	Objetivos Generales: a), b), c), e), n), s)	Competencias: c), d), l), p)

Justificación

Segunda unidad que trata la atención al cliente, centrándose esta vez en la gestión de conflictos, las reclamaciones de clientes y el conocimiento de las instituciones y organismos de consumo.

Objetivos

- Determinar el grado de satisfacción del cliente.
- Distinguir los elementos de una reclamación.
- Informar al cliente sobre sus derechos.

- Aplicar técnicas de comunicación verbal y no verbal en la atención de reclamaciones presenciales.
- Valorar la eficacia de la resolución extrajudicial de conflictos de consumo, describiendo el procedimiento que se va a seguir.
- Reconocer la normativa que regula los derechos del consumidor y usuario, y los principales organismos que los protegen.

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación

RA6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.

b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.

c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.

d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.

e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.

g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.

i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.

j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

Contenidos

- El rol del consumidor y/o usuario. Diferencias.
- La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y deberes.
- La defensa del consumidor.
- Organismos de protección al consumidor. Instituciones públicas y asociaciones de consumidores.
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación, conciliación y arbitraje. Concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación, conciliación o arbitraje.

Metodología

Progresiva, participativa (aprender “de” y “con” los compañeros), orientadora y motivadora, atenta a la diversidad del alumnado, que fomente el uso de las TIC y el interés por la lectura,

que propicie la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje, desarrollando capacidades de comprensión, de búsqueda y de manejo de información, desde el trabajo práctico.

Atención a la diversidad

- Agrupamientos flexibles.
- Metodología favorecedora de la inclusión
- Actividades de refuerzo: revisión de apuntes, preguntas cortas más exhaustivas, tutoría entre iguales.
- Actividades de ampliación: búsqueda de estadísticas sobre reclamaciones atendidas en diferentes sectores y/o empresas. Monografía de una asociación de consumidores y usuarios.

Temas transversales

- Cultura de paz (ayuda entre iguales).
- Mujeres en los medios y comunicación.
- Interculturalidad.
- Estrés laboral.
- Fomento dela lectura.
- Cultura andaluza como contexto.
- Favorecer actuaciones honestas, legales y confidenciales.
- Uso de las TIC y búsqueda de información.

Evaluación

Instrumentos de evaluación:

pruebas teórico escritas

actividades prácticas escritas

Criterios de calificación:

actividades/ejercicios prácticos: 30%

pruebas objetivas teórico-prácticas: 70%

UT 8: Servicio postventa y fidelización de los clientes – 20 h.

Evaluación: 3ª	Bloque: VII	Objetivos Generales: e), n), s)	Competencias.: d), l), p)

Justificación

Tercera unidad que trata la atención al cliente, dedicada a la planificación de un servicio de postventa de calidad.

Objetivos

- Identificar los elementos que intervienen en la atención postventa.
- Valorar la importancia del servicio postventa.
- Distinguir las fases que estructuran el proceso postventa.
- Utilizar las herramientas de gestión de un servicio postventa.
- Medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio.
- Valorar la importancia del CRM en la gestión de la postventa.
- Aplicar distintas técnicas de fidelización del cliente.

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación

RA7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.

b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.

c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.

d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.

e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.

f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.

g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.

h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.

i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.

j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

Contenidos

- El valor de un producto o servicio para el cliente.
- Actividades posteriores a la venta.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos.
- Tipos de servicio posventa.
- La gestión y estándares de la calidad en el proceso del servicio posventa. CRM
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. Cualitativas y cuantitativas.
- Fidelización del cliente.

Metodología

Progresiva, participativa (aprender “de” y “con” los compañeros), orientadora y motivadora, atenta a la diversidad del alumnado, que fomente el uso de las TIC y el interés por la lectura, que propicie la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje, desarrollando

capacidades de comprensión, de búsqueda y de manejo de información, desde el trabajo práctico.

Atención a la diversidad

- Agrupamientos flexibles.
- Metodología favorecedora de la inclusión
- Actividades de refuerzo: revisión de apuntes, preguntas cortas más exhaustivas, tutoría entre iguales.
- Actividades de ampliación: investigación sobre la evolución del servicio postventa en los últimos años de Carrefour.

Temas transversales

- Cultura de paz (ayuda entre iguales).
- Mujeres en los medios y comunicación.
- Interculturalidad.
- Estrés laboral.
- Fomento dela lectura.
- Cultura andaluza como contexto.
- Favorecer actuaciones honestas, legales y confidenciales.
- Uso de las TIC y búsqueda de información.

Evaluación

Instrumentos de evaluación:

pruebas teórico escritas

actividades prácticas escritas

Criterios de calificación:

actividades/ejercicios prácticos: 30%

pruebas objetivas teórico-prácticas: 70%

ANEXO I.- CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN INICIAL

IES MURGI	**PRUEBA DE DIAGNÓSTICO INICIAL** **COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE** **1º ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

NOMBRE: _____

1.- ¿Cuáles son los elementos que forman un proceso de comunicación?

2.- ¿Qué harías si tuvieses que atender una llamada telefónica en la empresa para la que trabajas?

3.- ¿Quién es el *community manager* de una empresa?

4.- ¿Qué normas ortográficas y gramaticales recomendarías a la hora de redactar un escrito?

5.- Define con tus palabras qué es la calidad.

6.- ¿Qué harías con un cliente insatisfecho para no perderle?

7.- Para solicitar algo a una Administración Pública se suele utilizar:

a) un oficio
b) una carta comercial
c) una instancia

8.- Cuando un cliente desea mostrar su insatisfacción, pero no solicita una indemnización a la empresa, hace una:

a) reclamación
b) queja
c) sugerencia

9.- ¿Has escrito alguna carta?

10.- ¿Qué entiendes por marketing?

ANEXO II.- CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO RESPECTO AL PROFESOR/A

A continuación se presentan una serie de cuestiones relativas a la docencia en este módulo. Tu colaboración es necesaria y consiste en **marcar con una "X"** en la escala de respuesta tu grado de acuerdo con cada una de las afirmaciones, teniendo en cuenta que **"1" significa "totalmente en desacuerdo" y "5" "totalmente de acuerdo".**

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL PROFESOR/A					
Módulo:				**Fecha:**	
CAMPOS	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Cumplimiento de las obligaciones docentes					
1. Imparte las clases en el horario fijado					
2. Asiste regularmente a clase					
Metodología docente					
3. Organiza bien las actividades que se realizan en clase					
4. Utiliza recursos didácticos (pizarra, transparencias, medios audiovisuales,…) que facilitan el aprendizaje					
Competencias docentes desarrolladas					
5. Explica con claridad y resalta los contenidos importantes					
6. Se interesa por el grado de comprensión de sus explicaciones					
7. Expone ejemplos en los que se ponen en práctica los contenidos del módulo					
8. Explica los contenidos con seguridad					
9. Resuelve las dudas que se le plantean					
10. Fomenta un clima de trabajo y participación					
11. Propicia una comunicación fluida y espontánea					
12. Motiva al alumnado para se interese por el módulo					
13. Es respetuoso en el trato al alumnado					
Sistemas de evaluación					
14. Tengo claro lo que se me va a exigir para superar el módulo					
15. Los criterios y sistemas de evaluación me parecen adecuados					
Eficacia					
16. Las actividades desarrolladas (teóricas, prácticas, de trabajo individual, en grupo…) han contribuido a alcanzar los objetivos del módulo					
Satisfacción del alumnado					
17. Estoy satisfecho con la labor docente del profesor/a					

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN.

ANEXO III.- CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE LA DOCENTE

	ITEM	GRADO DE REALIZACIÓN	PROPUESTAS DE MEJORA Y OBSERVACIONES
1	Formulo los objetivos didácticos de forma que expresan claramente las capacidades que el alumnado debe conseguir.		
2	Adopto estrategias y programo actividades en función de los objetivos didácticos, de los distintos tipos de contenidos y de las características de los alumnos.		
3	Establezco, de modo explícito, los criterios, procedimientos e instrumentos de evaluación y autoevaluación que permiten hacer el seguimiento del progreso de los alumnos y comprobar el grado en que alcanzan los aprendizajes.		
4	Planifico mi actividad educativa de forma coordinada con el resto del profesorado; ya sea por nivel, ciclo y departamento.		
5	Mantengo el interés del alumnado partiendo de sus experiencias, con un lenguaje adaptado.		
6	Comunico la finalidad de los aprendizajes, su importancia, funcionalidad, aplicación real…		
7	Doy información de los progresos conseguidos.		
8	Relaciono los contenidos y actividades con los intereses y conocimientos previos de mis alumnos.		
9	Estructuro y organizo los contenidos dando una visión general de cada tema (mapas conceptuales, esquemas...)		
10	Planteo actividades que aseguran la adquisición de los objetivos didácticos previstos y las habilidades y técnicas instrumentales básicas.		
11	Propongo a mis alumnos actividades variadas (de diagnóstico, de introducción, de motivación, de desarrollo, de consolidación, de recuperación, de ampliación y de evaluación).		
12	Distribuyo el tiempo adecuadamente. Selecciono y secuencio los contenidos con una distribución y una progresión adecuada a las características del grupo de alumnos.		
13	Utilizo recursos didácticos variados tanto para la presentación de los contenidos como para la práctica de los alumnos, favoreciendo el uso autónomo por parte de los mismos.		
14	Las relaciones que establezco con mis alumnos dentro del aula y las que éstos establecen entre sí son correctas, fluidas y desde perspectivas		

	no discriminatorias. Fomentando el respeto y la colaboración y aceptando sus sugerencias y aportaciones.		
15	En caso de objetivos insuficientemente alcanzados o suficientemente alcanzados en un corto plazo de tiempo, propongo nuevas actividades que faciliten su adquisición o un mayor grado de profundización, en su caso.		
16	Tengo en cuenta el nivel de habilidades de los alumnos y sus ritmos de aprendizajes		
17	Aplico criterios de evaluación y procedimientos de calificación de acuerdo con los resultados de aprendizaje previstos. Además de lo establecido en el PEC y el proyecto curricular de etapa.		
18	Utilizo procedimientos e instrumentos de recogida de información (registro de observaciones, portafolio, ficha de seguimiento)		
19	Uso estrategias y procedimientos de autoevaluación y coevaluación en grupo que favorezcan la participación de los alumnos en la evaluación.		
20	Reviso la programación del curso al menos con una periodicidad mensual, para comprobar el cumplimiento de los plazos previstos.		