

2023/2024



INDICE:

1 INTRODUCCIÓN

2 MARCO NORMATIVO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN
ESPAÑA Y ANDALUCÍA

3 COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO, COMPETENCIAS
PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES, OBJETIVOS,
RESULTADOS DE APRENDIZAJE, SECUENCIA Y DISTRIBUCIÓN
TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS

4 TEMPORALIZACIÓN

5 CONTENIDOS TRANSVERSALES

6 METODOLOGÍA

7 MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

8 PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE
CALIFICACIÓN

9 CUADRO RESUMEN SOBRE LA PONDERACIÓN DE LOS RA, CRITERIOS
DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN
EN FUNCIÓN AL NIVEL DE IMPORTANCIA CON SUS INSTRUMENTOS DE
EVALUACIÓN UTILIZADOS

10 RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

11 PROGRAMA DE ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y
COMPLEMENTARIAS

12 SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN

Departamento	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Módulo	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Nivel(curso)	1º GRADO MEDIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Curso:	2023-24
Grupos:	1º
Profesores/as	MARÍA DE LAS OLAS MARTÍNEZ MARTÍNEZ

1. INTRODUCCIÓN

El módulo empresarial 0437. Comunicación empresarial y atención al cliente se imparte en el primer curso del Ciclo Formativo de Grado Medio en Gestión Administrativa, enseñanza conducente a la obtención del Título de Técnico en Gestión Administrativa. Este módulo se desarrolla en tres trimestres con un total de 160 horas, que se distribuye a razón de 5 horas/semanales.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones relacionadas con la comunicación en la empresa, tales como:

- Recepción de visitas y atención telefónica.
- Recepción, tramitación y gestión de documentación.
- Atención al cliente/usuario.
- Elaboración, registro y archivo de documentación.
- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a la situación de atención/asesoramiento al cliente.
- La realización de las gestiones pertinentes con los departamentos afectados para consultas, reclamaciones y atención postventa.
- La tramitación de las reclamaciones y denuncias.
- La aplicación de los estándares de la calidad en la prestación del servicio.
- La aplicación de las técnicas de marketing como medio de potenciación de la imagen de la empresa.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican:

- En todos los ámbitos de la empresa, tanto interno como externo y en todo tipo de empresas, independientemente del sector al que pertenezcan.
- Especialmente, en el apoyo administrativo a las tareas que desarrollan los departamentos de Atención al cliente y Marketing en las empresas de los diferentes sectores económicos.

2. MARCO NORMATIVO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESPAÑA Y ANDALUCÍA.

LEYES ORGÁNICAS

- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, (LEA). (BOJA 26-12-2007)

DE LA ORDENACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL

- REAL DECRETO 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional (BOE 22-07-2023).

DE CENTROS

- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. (BOJA 16-07-2010)
- ORDEN de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado. (BOJA 30-08-2010)

DE LAS ENSEÑANZAS

- ORDEN de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Orden de 21 febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.

DE LA EVALUACIÓN

- 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.

3. COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO, COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES, OBJETIVOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE, SECUENCIA Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS.

▪ COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO:

Los requerimientos generales de cualificación profesional del sistema productivo para este técnico según, *Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas*, recogidos también en la **Orden** de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión, y cuya **competencia profesional** consiste en realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

El módulo de Comunicación empresarial y atención al cliente contribuye a alcanzar la cualificación profesional:

ADG307_2: Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC0233_2 - Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación
- **UC0975_2 - Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.**
- UC0976_2 - Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial
- UC0973_1 - Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia
- UC0977_2 - Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.
- **UC0978_2 - Gestionar el archivo en soporte convencional e informático**

ADG308_2: Actividades de Gestión Administrativa, (RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC0976_2 - Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial
- UC0979_2 - Realizar las gestiones administrativas de tesorería
- UC0980_2- Efectuar las actividades de apoyo administrativo de recursos humanos
- UC0981_2 - Realizar registros contables.
- UC0973_1 - Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia
- **UC0978_2 - Gestionar el archivo en soporte convencional e informático**
- UC0233_2 - Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

▪ **COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES**

Según se establece en la Orden de 21 de febrero de 2011 la formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título 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 o información obtenida.
- c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

▪ **OBJETIVOS**

Según se establece en la Orden de 21 de febrero de 2011 la formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.

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) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.

f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.

ñ) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñarlas actividades de atención al cliente/usuario.

▪ RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Los objetivos generales se precisan en los resultados de aprendizaje. Para adquirir el título, los alumnos deben obtener una serie de habilidades, que se concretan en los resultados de aprendizaje. Estos son los objetivos que, expresados como resultados esperados, establecen lo que un alumno sabrá, comprenderá y será capaz de hacer al finalizar el proceso de enseñanza aprendizaje, en términos de conocimientos, procedimientos y actitudes y que le permiten alcanzar los objetivos del módulo.

Resultados de Aprendizaje	Ponderación de los RA
1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	24%
2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio profesionales habituales en la empresa	12%
3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública	22%
4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos	12%

5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación	6%
6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	10%
7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	10%
8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	4%

▪ SECUENCIA Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS

Los contenidos son el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias. Son, por tanto, el conjunto de saberes que se consideran esenciales para el desarrollo y socialización del alumnado, y se entienden como medios para alcanzar los objetivos y competencias generales del ciclo y, por ende, los específicos del módulo. La Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa establece los contenidos básicos que se han de tratar en el módulo, organizados por resultados de aprendizaje.

UNIDADES	BLOQ CONT.	RA
UNIDAD 1: EMPRESA Y COMUNICACIÓN 1.1 La empresa y su organización 1.2 La información en la empresa 1.3 El proceso de comunicación 1.4 La comunicación en la empresa 1.5 La eficacia de la comunicación	1	1
UNIDAD 2: LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL 2.1 La comunicación presencial: elementos y situaciones 2.2 Las técnicas de comunicación presencial 2.3 La comunicación no verbal 2.4 Las costumbres socioculturales y los usos empresariales 2.5 Los criterios de calidad en la comunicación presencial	2	2
UNIDAD 3: COMUNICACIÓN TELEFÓNICA 3.1 El proceso de comunicación telefónica 3.2 Los equipos y los medios más habituales en las comunicaciones telefónicas 3.3 Los protocolos de tratamiento 3.4 Los usos habituales del teléfono en la empresa 3.5 Los modelos básicos de comunicación telefónica	2	2

3.6 La seguridad, el registro y la confidencialidad de las llamadas telefónicas		
UNIDAD 4: COMUNICACIONES ESCRITAS 4.1 Elementos de la comunicación escrita 4.2 La redacción de escritos 4.3 Documentos propios de la empresa y de la Administración Pública 4.4 Soportes para elaborar y transmitir documentos 4.5 Canales de transmisión de información 4.6 Herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación 4.7 Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos	3	3
UNIDAD 5: EL TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA Y LA PAQUETERIA 5.1 La circulación de la correspondencia en entidades privadas y públicas 5.2 Los servicios de correspondencia y paquetería 5.3 Los medios telemáticos: funciones y procedimientos 5.4 Las normas de seguridad y confidencialidad de la correspondencia	3	3
UNIDAD 6: ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS 6.1 El archivo: concepto y finalidad 6.2 Tipos de archivos empresariales 6.3 Sistemas de clasificación de documentos 6.4 Archivo de documentos en formato papel 6.5 Archivo informático de datos 6.6 Soportes y materiales de archivo 6.7 La protección de la información: la LOPD	4	4
UNIDAD 7: DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE SU SATISFACCIÓN 7.1 El cliente y su importancia en la empresa 7.2 Las motivaciones del cliente y el proceso de compra 7.3 Elementos de la atención al cliente 7.4 El departamento de atención al cliente 7.5 Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente 7.5 Satisfacción y calidad	5-8	5-8
UNIDAD 8: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 8.1 Valoración de la atención recibida 8.2 Elementos de la reclamación 8.3 Gestión de reclamaciones 8.4 El consumidor y su protección 8.5 Instituciones y organismos de consumo 8.6 Proceso de resolución de una reclamación ante la Administración	6	6
Tema 9: POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL 9.1 La función comercial de la empresa 9.2 Marketing: concepto y niveles de desarrollo 9.3 Implantación del plan de marketing 9.4 El producto y sus estrategias 9.5 El precio y sus estrategias 9.6 El acercamiento físico al cliente: la distribución 9.7 Estrategias de comunicación con el cliente 9.8 Imagen y cultura de empresa; responsabilidad social corporativa	7	7

4. TEMPORALIZACIÓN.

A partir de los contenidos anteriormente detallados, la impartición de este módulo se realizará en nueve unidades didácticas que se proponen a continuación con su temporalización:

1º EVALUACIÓN		HORAS
UD 1	Empresa y comunicación	22
UD 2	La comunicación presencial	22
UD 3	Comunicación telefónica	21
2º EVALUACIÓN		
UD 4	Comunicaciones escritas	30
UD 5	El tratamiento de la correspondencia y la paquetería	10
UD 6	Archivo y clasificación de documentos	20
3º EVALUACION		
UD 7	Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción	15
UD 8	Atención de quejas y reclamaciones	10
UD 9	Potenciación de la imagen empresarial	10
TOTAL		160

5. CONTENIDOS TRANSVERSALES.

En el actual modelo de enseñanza, que promueve la formación integral de la persona, es necesario que estén presentes en todos los módulos que se desarrollan en los diferentes ciclos formativos los contenidos transversales, que son los que se refieren a grandes temas que engloban múltiples contenidos que difícilmente pueden adscribirse específicamente a ningún módulo en particular.

Los temas transversales serán tratados a medida que se expongan y estudien el resto de contenidos específicos del ciclo formativo, estando presente en todos los módulos y de forma continua en los intercambios comunicativos y en los trabajos realizados en la ejecución de las prácticas y en los talleres.

Con los contenidos transversales conseguimos dotar al alumnado de una formación integral, que contribuya a su desarrollo como persona en todas sus dimensiones y no sólo como estudiante. La presencia de los temas transversales en el desarrollo curricular es responsabilidad de toda la comunidad educativa, especialmente del equipo docente, por eso deben estar presentes en el proyecto educativo de centro y en las programaciones didácticas. Estos temas transversales no suelen contar en las programaciones con una temporalidad propia, sino que la propia

naturaleza de las mismas induce a cierta espontaneidad en su integración, por lo que aprovecharemos el momento en que ocurran acontecimientos en la sociedad para impregnar con estos contenidos la práctica educativa y el trabajo diario en el aula. El papel que juega el profesor en el campo de los valores es determinante en lo que respecta a su actitud personal en la organización y moderación de las actuaciones del alumnado y sobre todo en el desarrollo en el aula, que es donde se debe hablar de valores y comportamientos, así como de su aprendizaje.

- Educación moral y cívica, donde se desarrollarán criterios de actuación que favorezcan intercambios responsables y comportamientos de respeto, honestidad, tolerancia y flexibilidad con los compañeros. Propiciaremos actividades de debate, tertulia, etc.

6 de diciembre: Día de la Constitución Española. 10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos.

- Educación para la paz, donde se desarrollan habilidades para el trabajo en grupo, escuchando y respetando las opiniones de los demás. 30 de enero: Día de la Paz y la No-Violencia.
- Educación ambiental. Concienciaremos al alumnado de la necesidad de efectuar un uso racional de los recursos existentes y una correcta disposición de los residuos para facilitar su posterior reciclaje. 22 de marzo: Día del Agua. 22 de abril: Día Mundial de la Tierra. 5 de junio: Día Mundial del Medio Ambiente.
- Educación para la salud. Respetando las normas de seguridad e higiene respecto a la manipulación de herramientas, equipos e instalaciones, efectuando las prácticas con rigor, de forma que el resultado cumpla con la normativa y no tenga efectos nocivos para la salud o integridad física de las personas y así conseguir que el alumnado reflexione sobre la necesidad de establecer unas normas de seguridad e higiene personales y del producto, que las conozca y las ponga en práctica en el desarrollo de las actividades formativas, así como tomen conciencia de las posibles consecuencias de no cumplirlas. Se corregirá a los alumnos que adopten posturas incorrectas a la hora de trabajar con el ordenador. 16 de octubre: Día Mundial de la Alimentación.
- Educación para la igualdad de oportunidades entre sexos, tomando una actitud abierta a nuevas formas organizativas basadas en el respeto, la cooperación y el bien común, prescindiendo de los estereotipos de género vigentes en la sociedad, profundizando en la condición humana, en su dimensión emocional, social, cultural y fisiológica, estableciendo condiciones de igualdad en el trabajo en equipo. Además, debe desarrollarse un uso del lenguaje no sexista y mantener una actitud

crítica frente a expresiones sexistas a nivel oral y escrito. 8 de marzo: Día Internacional de la Mujer. 19 de marzo: Día del Padre. Primer domingo de mayo: Día de la Madre. 10 de diciembre: Día de los Derechos Humanos. 20 de noviembre: Día de los derechos del niño y la niña.

- Tecnologías de la información y de la comunicación, donde el alumnado valore e incorpore las NNTT, familiarizándose con los instrumentos que ofrece la tecnología para crear, almacenar, organizar, procesar, presentar y comunicar información. Utilizando las NNTT en la consulta de información técnica, en los informes, memorias y exposiciones orales y escritas. Una de las competencias clave de la educación es la del conocimiento y el uso habitual de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el aprendizaje. Se promoverá con el uso de material audiovisual como informático. Uso de la Moodle. 17 de mayo día mundial de Internet.

6. METODOLOGÍA

Estrategias metodológicas:

La metodología será en todo momento activa y participativa, tratando de favorecer en todo momento la puesta en común. El profesorado facilitará la información y material que considere necesario para llevar a cabo una buena asimilación de los contenidos (artículos de prensa, fotocopias de apuntes y de fuentes diversas, internet...)

Se recurrirá, para una buena eficacia en el aprendizaje de este módulo a las siguientes técnicas:

- Técnicas para identificación de conocimientos previos:
 - Cuestionarios escritos.
 - Diálogos.

 - Técnicas para la adquisición de nuevos contenidos:
 - Exposición-presentación de cada una de las unidades.
 - Exploraciones bibliográficas y normativas.
 - Discusión en pequeño/gran grupo.
 - Resolución de actividades y casos prácticos.
 - Exposición de los trabajos realizados.
 - Utilización de las nuevas tecnologías de la información.
- Tipología de las actividades

En cada una de las unidades de trabajo se proponen sucesivamente actividades de comprensión, análisis,

relación, consolidación y aplicación.

- **El uso de las TIC como instrumento metodológico clave en la enseñanza:**

Las TIC constituyen un recurso didáctico muy importante en la educación y especialmente en la FP, es por ello que vamos a utilizarlas para facilitar los procesos de enseñanza-aprendizaje, debido a las ventajas que nos ofrecen, entre las que podemos señalar:

- Favorecen la autonomía	- Facilitan el aprendizaje significativo
- Aumentan la motivación	- Dan acceso a múltiples recursos educativos
- Proporcionan una formación individualizada	- Alfabetizan digital y audiovisualmente
- Desarrollan la iniciativa	- Favorecen la interacción (aprendizaje cooperativo)
- Son interdisciplinarios	

Por otro lado, también podemos destacar las ventajas para el profesorado, como son:

- Fuente de recursos.
- Individualización del proceso de formación, posibilitando una mejor atención a la diversidad.
- Mayor contacto e interacción con el alumnado.
- Son un buen medio de investigación didáctica en el aula.

En esta programación señalamos que las TICs serán clave en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que utilizaremos los siguientes recursos relacionados con ellas:

- Internet (redes sociales, páginas web, simuladores, ...)
- Utilización de la Moodle del centro como instrumento de coordinación y contacto continuo con el alumnado.
- Realización continua de actividades que conlleven la aplicación y uso de TICs.
- Presentaciones atractivas para el desarrollo de los contenidos.
- Remisión a enlaces de vídeos y artículos a través de internet para la reflexión y repaso.
- Utilización de recursos informáticos para la resolución de actividades, entre ellos la hoja de cálculo como herramienta para el seguimiento y evaluación continua y formativa del alumnado.

- **Agrupamiento como instrumento metodológico:**

En determinados momentos, en función de los objetivos propuestos y la

naturaleza de las actividades, será preciso, atender a la específica composición de los grupos de alumnos/as.

En cada unidad de trabajo se hará mención específica a la forma del grupo dependiendo del tipo de actividad (dentro o fuera del centro, con necesidad de utilización de equipos informáticos, individual, en grupos de 3 o 5 alumnos/as...). **Se utilizarán Google Drive, plataforma Moodle u otras herramientas similares para que el alumnado trabaje en grupo de manera online.**

Las interacciones entre el alumnado constituyen un factor muy importante en el aprendizaje puesto que no sólo favorecen el desarrollo de la socialización, sino que también tienen efectos positivos en el desarrollo intelectual e incrementan la motivación de los alumnos/as. Conviene utilizar, según los objetivos que se pretendan desarrollar en los alumnos y alumnas, las siguientes modalidades de agrupamientos:

- **Trabajo individual:** especialmente indicado en actividades de desarrollo, cuando buscamos que los alumnos/as aprendan contenidos por primera vez, y en las actividades de consolidación.
- **Trabajo en pequeño grupo (3-5 alumnos/as):** resulta muy eficaz cuando pretendemos:
 - Favorecer las destrezas y actitudes cooperativas, así como la participación activa en tareas comunitarias.
 - Introducir nuevos conceptos que poseen especial dificultad. El pequeño grupo favorece la individualización y personalización de la enseñanza, permite la adaptación al ritmo, intereses, capacidades y estilos de aprendizaje.
 - Aclarar informaciones, consignas o instrucciones que se hayan dado previamente en el grupo-clase.
 - Desarrollar la autonomía y responsabilidad de los alumnos y alumnas.
- **Trabajo en grupo-clase:** es el tipo de agrupamiento utilizado más comúnmente en el aula. Se utiliza para presentar una gran cantidad de información de manera uniforme para todo el grupo. Recomendado cuando realicemos: Explicaciones colectivas, debates, conclusiones de trabajos realizados en pequeños grupos, puestas en común...

Los criterios de agrupamiento a tener en cuenta serán: Procedencia de un mismo centro/localidad, edad cronológica, nivel de formación, ritmo de aprendizaje, intereses y motivaciones, naturaleza de la actividad...

Como ya se ha comentado anteriormente, cuando el alumnado realice

tareas grupales,

empleará Google Drive u otras herramientas similares (Trello, Google Sites, etc.)

○ **Tipos de actividades:**

Actividades diagnósticas y motivadoras.

Estas actividades se utilizan con el fin de despertar el interés en los alumnos/as y estimularles, procurando conseguir su participación activa en el proceso de enseñanza — aprendizaje. Y estarán presentes en el discurrir diario de las clases. Estas son:

- **Tormenta de ideas:** actividad consistente en una puesta en común por la que el profesor plantea una cuestión concreta y los alumnos/as expresan sus ideas de forma espontánea. Esta propuesta la llevaré a cabo como profesora antes de iniciar una unidad didáctica nueva.

Considero interesante que al inicio de una Unidad Didáctica se realice una breve introducción de los contenidos que posteriormente serán objeto de explicación junto a un **esquema** que contenga las ideas fundamentales, ello con el fin de que el alumno/a tenga una visión de conjunto de cuanto se abarcará. Dicho esquema les será entregado por escrito al alumno/a, junto con los objetivos de la unidad didáctica, para que conozcan y comprendan los fines que pretendemos conseguir.

Actividades de desarrollo.

Las actividades de desarrollo son aquellas que, dentro del proceso de enseñanza- aprendizaje, permiten a los alumnos/as la adquisición de los contenidos, logrando hacer como propios los conocimientos transmitidos por el profesor.

Las actividades de desarrollo que propongo son las siguientes:

- **Resolución de supuestos prácticos y la realización de ejercicios.** Esta actividad supone que los ejercicios serán proporcionados por el profesor y tienen la finalidad de que los alumnos/as comprendan mejor, a través de la práctica real, los contenidos explicados. Las clases prácticas permiten poner al alumno/a en contacto con instrumentos de resolución de problemas y toma de decisiones en casos concretos, que les acerca a las situaciones reales y permite comprender la aplicación práctica de los modelos teóricos.

Con la realización de los mismos se busca el que el alumno/a aprenda actuando y así, se implique en el proceso de aprendizaje.

Las prácticas se formularán para realizarlas en horario de clase y serán corregidas en el aula, resolviendo cuantas dudas hayan surgido. De este modo se intentará fomentar el esfuerzo por parte de los alumnos/as ya que este es un criterio de evaluación.

Actividades de síntesis.

- **Actividades globalizadoras** que al finalizar cada unidad de trabajo se haga un resumen global de lo explicado, resaltando las conclusiones e ideas más importantes y relacionándolo con la unidad anterior y la siguiente. Para estas actividades es muy importante realizar mapas conceptuales.

Actividades de ampliación y refuerzo.

Estas actividades van destinadas a la atención de las diversas necesidades de los alumnos/as.

- A los más avanzados se les propondrán actividades de **ampliación**, que consistirán en la investigación, de entre varios temas propuestos por el profesor, en la búsqueda de información y realización de trabajos.
- Con aquellos alumnos/as que tengan una mayor dificultad en el proceso de aprendizaje se realizarán actividades de **refuerzo**. Plantearles la realización de ejercicios huyendo en lo posible de la abstracción y buscando que las soluciones a los mismos reflejen situaciones de la vida real, utilizando instrumentos que estén a su alcance.

Actividades complementarias o extraescolares.

Estas actividades se llevarán a cabo en función de los recursos existentes en el centro y podrán consistir en la realización de uno o más viajes, una visita al lugar donde se produzca un acontecimiento relacionado con el contenido del módulo, conferencias de profesionales, la proyección de un video o cualquiera otra que se nos ofrezca y el profesor considere conveniente realizar.

Las **conferencias de profesionales** ajenos a la enseñanza facilitan el contacto con la realidad económica y empresarial, ampliando el aprendizaje. La posibilidad de un coloquio o turno de palabras donde los alumnos puedan preguntar sobre aspectos concretos del tema expuesto, permite a estos profundizar en el tema específico.

Las **visitas a empresas** despiertan gran interés en los alumnos, constituyendo experiencias que normalmente se recuerdan. Este método permite el contacto con las empresas reales donde se

desarrollan las tareas que han servido de contenido para el aprendizaje en las aulas. Contribuyen a una mayor relación entre las empresas y el mundo docente.

7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Consideración general:

Nos remitimos a la programación del Departamento en cuanto a las líneas generales y comunes a normativa.

En esta programación, no tienen cabida los cambios o modificaciones en los contenidos, objetivos o competencias, pero sí las llamadas adaptaciones de acceso al currículo (tanto de acceso físico como de acceso a la comunicación).

Por ello, esta programación ha sido diseñada para dar respuesta a las necesidades educativas de todos los alumnos teniendo en cuenta las diferencias, y favoreciendo la individualización de la enseñanza.

Destacar la en este tipo de enseñanzas la formación de grupos muy heterogéneos debido tres causas fundamentales:

- ⇒ Edad.
- ⇒ Forma de acceso.
- ⇒ Intereses y motivaciones.

ATENCIÓN AL ALUMANDO CON DIFERENTES RITMOS DE APRENDIZAJE

Como comentamos, también requieren **atención a la diversidad** los diferentes ritmos, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado que esté cursando el módulo. Para el caso de estas diferencias entre alumnos, con las que inevitablemente no encontramos todos los docentes, y a las cuales debemos dar respuesta, proponemos las siguientes **medidas**:

- Aquello que presenten un **ritmo acelerado de aprendizaje** se les plantearán, los mismos supuestos prácticos que al resto de la clase, pero se distribuirán en distintos grupos de trabajo en los que **colaboren con los alumnos que presenten mayor dificultad**, participando unos en el desarrollo cognitivo de los otros. A su vez, se estarán trabajando las capacidades de comunicación y socialización.
- Si existieran alumnos cuya evolución fuera **significativamente rápida** se les propondrá realizartareas de **ampliación** mediante el desarrollo de un Proyecto Individual. O bien:

- Proponer a tales alumnos contenidos y actividades que les permita profundizar en los conceptos, procedimientos o actitudes ya tratados.
- Sugerir que determinen ellos mismos los campos en que desean profundizar.
- Si las diferencias significativas residen en la existencia de alumnos con dificultad de aprendizaje, previa consulta con su tutor y con los equipos de orientación competentes, se podrán plantearlas medidas de refuerzo:
 - Proponer a tales alumnos contenidos y actividades que les permitan repasar los conceptos, procedimientos y actitudes tratados
 - Intentar que refuercen contenidos procedimentales relevantes.

PLAN DE ACTUACIÓN CON EL ALUMNADO DE INCORPORACIÓN TARDÍA AL MÓDULO.

Podemos encontrarnos alumnos/as que se incorporan transcurrido un cierto periodo de tiempo desde el inicio del curso, estableciéndose como límite noviembre. Esta coyuntura se produce por **aplicación de la normativa de admisión del alumnado**. En tal situación el docente tendrá que responder a las necesidades individuales del recién incorporado, procurando una adaptación del alumno o alumna al ritmo de la clase. Para ello se procederá del siguiente modo:

- Se le asignará un **compañero de apoyo** (a ser posible un voluntario) que le facilite la adaptación, asesorándolo sobre lo acontecido hasta el momento.
- Se le suministrará el material que hasta el momento se ha analizado. Adicionalmente se le suministrará de las unidades didácticas **síntesis de los conceptos fundamentales** y los **supuestos prácticos básicos** resueltos.
- Se le ofrecerá **atención individualizada** fuera del horario de clase (recreos).

Las actividades y materiales se adecuarán a las características individuales de los alumnos, sin renunciar a la adquisición de los resultados de aprendizaje de todos los estudiantes ni a la consecución del perfil profesional en la competencia general del ciclo.

Por tanto, para dar respuesta a las diferencias individuales en estilos de aprendizaje, motivaciones, intereses y dificultades adoptaremos, entre otras, las siguientes medidas:

- Distinción de contenidos prioritarios y contenidos de ampliación o complementarios.
- Actividades con distintos grados de dificultad
- Uso de materiales didácticos alternativos.
- Cambio en la metodología didáctica.

Los que no hayan alcanzado los mínimos realizarán, para su adaptación curricular, otras actividades más sencillas o más secuenciadas que les facilite alcanzar los objetivos mínimos previstos. El proceso se iniciará en la evaluación inicial del equipo o bien a lo largo del curso, en el momento que se crea necesario aplicarlo.

8. PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Procedimientos de evaluación

La evaluación ha de servir para fomentar la reflexión y para orientar y analizar el proceso educativo, y por ello será continua, para observar el proceso de aprendizaje.

Nos remitimos a la programación del Departamento en cuanto a las líneas generales y comunes a normativa.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

A la hora de evaluar cada uno de los Criterios de Evaluación (CE) asociados a los Resultados de **aprendizaje, emplearemos los siguientes instrumentos con un seguimiento a través del cuaderno del profesor:**

- **Pruebas objetivas** - escritas individuales.

Práctica:

- Trabajos cooperativos.
- Cuaderno del alumnado, con las actividades evaluables en Classroom.
- Observación directa
- Debates
- Lista de cotejo.

INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN:

EVALUACIÓN ORDINARIA

Según lo establecido en la normativa de referencia la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado deberá determinar la consecución de los resultados de aprendizaje, para lo cual, se llevará a cabo una **evaluación criterial**, que determinará si el alumno alcanza los *criterios de evaluación* y en qué medida, asociados a dichos *resultados de aprendizaje*.

NOTA FINAL DE MÓDULO = 24 % RA1 + 12% RA2 + 22% RA3 + 12% RA4 + 6% RA5+10% RA6+10% RA7+4% RA8

La calificación parcial o del periodo evaluativo, de cada Resultado de Aprendizaje, se obtendrá del resultado de efectuar la media ponderada de las valoraciones obtenidas en cada uno de los Criterios de evaluación.

La calificación final, y por tanto su calificación final, será el resultado de la media ponderada de los resultados de aprendizaje del módulo Gestión Logística y Comercial atendiendo de la siguiente manera:

Los contenidos básicos son los que se tendrán en cuenta a evaluar en caso de reducir los tiempos si hubiese que realizarse una docencia totalmente telemática o si la temporalización fuera muy ajustada a causa de la alternancia en los grupos.

Es imprescindible para obtener calificación positiva la realización de los ejercicios y actividades propuestos.

La calificación en cada evaluación parcial será de manera orientativa, pues la nota final del módulo será la suma de la media ponderada de cada uno de los RA alcanzados.

El alumno que no consiguiese una evaluación o calificación positiva en cada evaluación parcial, deberá recuperar los Criterios de Evaluación no superados asociados al Resultado de aprendizaje correspondiente de cada trimestre, bien en la evaluación extraordinaria o en las recuperaciones

Cuadro Resumen de Evaluación:

RA	Criterios de Evaluación	Evaluación	Instrumentos de Evaluación	Ponderación Nota de Evaluación	Ponderación Nota final
Ra1	TODOS	1ª	Prueba escrita 70% Práctica 30%	24%/ Unidad 1	24%
Ra2	TODOS	1ª	Prueba escrita 70% Práctica 30%	12%/2 Unidades (2, 3)	12%
Ra3	TODOS	2ª	Prueba escrita 70% Práctica 30%	22% Unidad (4, 5)	22%
Ra4	TODOS	2ª	Prueba escrita 70% Práctica 30%	12% Unidad (6)	12%
Ra5	TODOS	3ª	Prueba escrita 70% Práctica 30%	6% Unidad (7)	6%
Ra6	TODOS	3ª	Prueba escrita 70% Práctica 30%	10% Unidad (8)	10%
Ra7	TODOS	3ª	Prueba escrita 70% Práctica 30%	10% Unidad (9)	10%
Ra8	TODOS	3ª	Prueba escrita 70% Práctica 30%	4% Unidad (7)	4%
Total				1ª Evaluación: 36% 2ª Evaluación: 34% 3ª Evaluación: 30%	100%

Evaluación de alumnos de FP Dual.

La evaluación de estos alumnos se realizará teniendo en cuenta la información suministrada por el responsable laboral, que es quien realiza la valoración de éstos en el centro de trabajo, a través de las actividades realizadas en el mismo. Estas actividades se encuentran recogidas en el programa formativo. Para ello se ha diseñado un formulario drive que recogerá el grado de consecución de las actividades diseñadas y la actitud en la realización de éstas a lo largo de la duración del proyecto.

Como la calificación de los alumnos corresponde al profesorado del centro educativo, según acuerdo del Departamento de Administración, los Resultados de Aprendizaje correspondientes a la formación Inicial y los impartidos en exclusiva en el centro, se evaluarán de acuerdo a lo indicado en el apartado 7 y 7.3 de esta programación.

Los resultados de aprendizaje en alternancia en la empresa, se evaluarán teniendo en cuenta los resultados recogidos en el formulario y serán tenidos en cuenta a la hora de la calificación del módulo con la siguiente ponderación en la 2ª y en la 3ª evaluación.

- 2ª evaluación: 25%
- 3ª evaluación: 40%

Para superar el módulo tendrá que tener una nota mínima de un 4 en la formación en alternancia alcanzada en el centro educativo.

La Distribución de los resultados de aprendizaje entre el centro y las empresas es la siguiente:

- Formación inicial: RA1, RA2, RA3, RA4
- Formación en alternancia en el IES: RA1, RA2, RA3, RA4, RA5, RA6, RA7, RA8
- Formación en alternancia en la empresa. RA1, RA2, RA3, RA4, RA5, RA6, RA7, RA8

PLAN DE MEJORA

Si un alumno se presenta al período de mejora, para aumentar su calificación, y obtiene una mejor calificación en alguno de los resultados de aprendizaje de la obtenida durante el curso, la calificación final será la media ponderada de los resultados de aprendizaje de mayor calificación.

En ningún caso, la realización del proceso de mejora supondrá una disminución de la calificación obtenida por la media aritmética de las calificaciones obtenidas en las evaluaciones parciales superadas durante el curso.

Al haber alcanzado ya los resultados de aprendizaje, los instrumentos de evaluación deberán reflejar una mayor exigencia. Los instrumentos de evaluación que aplicaremos para la mejora de los resultados serán:

- Pruebas específicas escritas tomando como referente todos los resultados de aprendizaje del módulo
- Ejercicio práctico global
- Observación en clase, que se valorará mediante una rúbrica, de las actitudes y progresos, su interés, organización, participación y trabajo en grupo, comportamiento, trabajo en casa...

9. CUADRO RESUMEN SOBRE LA PONDERACIÓN DE LOS RA, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN FUNCIÓN AL NIVEL DE IMPORTANCIA CON SUS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS.

La ponderación de los criterios de evaluación asociados a los resultados de aprendizaje en función a la importancia de ellos es la siguiente:

RA	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	Criterio de evaluación	Ponderación de los CE en función del nivel de importancia para la consecución del RA (referenciados al 100%)	Instrumentos de evaluación
1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	12%	a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas	10	Pruebas Objetivas Actividades individuales y grupales Observación directa
		b) Se ha distinguido entre comunicación e información	10	
		c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.	20	
		d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación	10	
		e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje	10	
		f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa	10	
		g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	10	
		h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.	10	
		I) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación	10	

RA	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	Criterio de evaluación	Ponderación de los CE en función del nivel de importancia para la consecución del RA (referenciados al 100%)	Instrumentos de evaluación
2.- Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa	24%	a)Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	25	Pruebas Objetivas Actividades individuales y grupales Observación directa
		b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	5	
		c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	5	
		d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.	15	
		e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión	5	
		f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.	15	
		g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal es adecuado.	10	
		h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	5	
		I) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	10	
		j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarios.	5	

RA	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	Criterio de evaluación	Ponderación de los CE en función del nivel de importancia para la consecución del RA (referenciados al 100%)	Instrumentos de evaluación
3- Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración pública.	22%	a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	10	Pruebas Objetivas Actividades individuales y grupales Observación directa
		b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, Fax, mensajes cortos y similares.	15	
		c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios, rapidez, seguridad y confidencialidad.	5	
		d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	5	
		e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.	10	
		f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.	30	
		g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.	5	
		h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	5	
		I) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	5	
		j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	15	
		k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	5	

RA	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	Criterio de evaluación	Ponderación de los CE en función del nivel de importancia para la consecución del RA (referenciados al 100%)	Instrumentos de evaluación
4- Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficacia y ahorro en los trámites administrativos.	12%	a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	10	Pruebas Objetivas Actividades individuales y grupales Observación directa
		b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.	25	
		c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.	10	
		d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.	15	
		e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	5	
		f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	5	
		g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico)...	10	
		h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	5	
		I) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.	10	
		j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	5	

RA	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	Criterio de evaluación	Ponderación de los CE en función del nivel de importancia para la consecución del RA (referenciados al 100%)	Instrumentos de evaluación
5- Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación	6%	a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	20	Pruebas Objetivas Actividades individuales y grupales Observación directa
		b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	25	
		c) Se han reconocido los errores más habituales que se comenten en la comunicación con el cliente.	10	
		d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.	5	
		e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	15	
		f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	5	
		g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	5	
		h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	5	
		I) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	10	

RA	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	Criterio de evaluación	Ponderación de los CE en función del nivel de importancia para la consecución del RA (referenciados al 100%)	Instrumentos de evaluación
6- Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	10%	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	20	Pruebas Objetivas Actividades individuales y grupales Observación directa
		b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	5	
		c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	15	
		d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	20	
		e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	5	
		f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	5	
		g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	5	
		h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	10	
		I) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.	10	
		j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	5	

RA	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	Criterio de evaluación	Ponderación de los CE en función del nivel de importancia para la consecución del RA (referenciados al 100%)	Instrumentos de evaluación
7- Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing	10%	a) Se ha identificado el concepto de marketing	10	Pruebas Objetivas Actividades individuales y grupales Observación directa
		b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.	25	
		c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.	10	
		d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.	20	
		e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	10	
		f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	10	
		g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	15	

RA	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	Criterio de evaluación	Ponderación de los CE en función del nivel de importancia para la consecución del RA (referenciados al 100%)	Instrumentos de evaluación
8- Aplica procedimientos de calidad en atención al cliente identificando los estándares establecidos.	4%	a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	20	Pruebas Objetivas Actividades individuales y grupales Observación directa
		b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	15	
		c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	15	
		d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	5	
		f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	5	
		g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.	5	
		h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente	10	
		I) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio-venta.	10	
		j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.	10	

10.RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

En el tratamiento didáctico de este módulo se deberán utilizar recursos materiales impresos, audiovisuales e informáticos.

- Para el alumno:
 - Para el curso 2023-2024, se utilizará el libro actualizado para el módulo de Comunicación y Atención al Cliente (Ediciones Mc Graw Hill. No obstante se podrá consultar diversos libros de texto de otras editoriales (MacMillan, Editex, etc.) y apuntes del profesor.
 - Artículos de prensa especializada.
 - Material extraído de Internet

- Para el profesor:
 - Proyección libro digital de cada una de las unidades.
 - Solucionario de las actividades del libro con sugerencias didácticas para cada unidad.
 - CD generador de pruebas de evaluación.
 - Vídeos didácticos.

- Otros recursos:
 - El equipamiento normal de una de las aulas asignadas al ciclo.
 - Libros especializados sobre los diferentes temas a que hace referencia el módulo.
 - Equipos informáticos conectados a Internet.
 - Aplicaciones informáticas de propósito general.
 - Aplicaciones informáticas específicas para el módulo .
 - Material de oficina (escritura, archivo, reproducción de documentos, etc.).
 - Publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado.

11.PROGRAMA DE ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS.

Nos remitimos a la programación del Departamento en cuanto a las líneas generales y comunes a normativa.

12.SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN.

Nos remitimos a la programación del Departamento en cuanto a las líneas generales y comunes.

El docente podrá solicitar a final de curso a los alumnos un cuestionario de autoevaluación del módulo y de la metodología seguida o utilizada en el módulo, respondiendo de manera voluntaria a una serie de preguntas, siendo orientativas algunas como estas:

CURSO ACADÉMICO:

AULA:

Grupo:

PREGUNTAS	MUCHO	POCO	NORMAL	N/C
¿Has aprendido con los contenidos desarrollados este año?				
¿Crees que la forma de trabajo ha sido la correcta?				
¿Las relaciones con los compañeros se han visto favorecidas con el trabajo de clase?				
¿Has contado con la ayuda de tu profesor?				
¿Has participado activamente para proponer actividades?				
¿El nivel de dificultad de tareas de pareció adecuado?				
¿Te has divertido en las clases?				
¿Qué piensas que se podría haber mejorado? ¿Qué propones?				
¿Qué es lo que más te ha gustado del módulo?				
Algún comentario personal				

Evaluación de la programación didáctica

Esta programación será revisable en cualquier momento del curso y a la vista de su evaluación, y en todo caso se revisará a la finalización de cada trimestre para comprobar su adecuación al curso. Este cuarto nivel de concreción curricular servirá para ir constatando el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos y la adecuación de la metodología utilizada de cara a la diversidad de intereses, motivaciones y necesidades que pueda presentar el alumnado, realizandouna revisión de la programación anual cuando resulte necesario, hecho que se recogerá en la Memoria Final de curso, de cara a la planificación del siguiente.

ANEXO I

<p>1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella. (24%)</p>		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN	CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
<p>a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas 10%</p> <p>b) Se ha distinguido entre comunicación e información 10%</p> <p>c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación. 20%</p> <p>d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación 10%</p> <p>e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje 10%</p> <p>f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa 10%</p> <p>g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional. 10%</p> <p>h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa. 10%</p> <p>I) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación 10%</p>	<p style="text-align: center;">Temporalización: 22 sesiones</p> <p>UNIDAD 1: EMPRESA Y COMUNICACIÓN</p> <p>1.1 La empresa y su organización</p> <p>1.2 La información en la empresa</p> <p>1.3 El proceso de comunicación</p> <p>1.4 La comunicación en la empresa</p> <p>1.5 La eficacia de la comunicación</p>	<p>Pruebas Objetivas</p> <p>Actividades individuales y grupales</p> <p>Observación directa</p>

2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio profesionales habituales en la empresa. (12%)		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN	CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
<p>a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal. 25%</p> <p>b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. 5%</p> <p>c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales. 5%</p> <p>d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte. 15%</p> <p>e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión 5%</p> <p>f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores. 15%</p> <p>g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal es adecuado. 5%</p> <p>h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso. 15%</p> <p>I) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad. 10%</p> <p>j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarios. 5%</p>	<p>Temporalización: 22 sesiones</p> <p>UNIDAD 2: LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL</p> <p>2.1 La comunicación presencial: elementos y situaciones</p> <p>2.2 Las técnicas de comunicación presencial</p> <p>2.3 La comunicación no verbal</p> <p>2.4 Las costumbres socioculturales y los usos empresariales</p> <p>2.5 Los criterios de calidad en la comunicación presencial</p> <p>Temporalización: 22 sesiones</p> <p>UNIDAD 3: COMUNICACIÓN TELEFÓNICA</p> <p>3.1 El proceso de comunicación telefónica</p> <p>3.2 Los equipos y los medios más habituales en las comunicaciones telefónicas</p> <p>3.3 Los protocolos de tratamiento</p> <p>3.4 Los usos habituales del teléfono en la empresa</p> <p>3.5 Los modelos básicos de comunicación telefónica</p> <p>3.6 La seguridad, el registro y la confidencialidad de las llamadas telefónicas</p>	<p>Pruebas Objetivas</p> <p>Actividades individuales y grupales</p> <p>Observación directa</p>

3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública (22%)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN	CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
<p>a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros. 10%</p> <p>b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, Fax, mensajes cortos y similares. 15%</p> <p>c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios, rapidez, seguridad y confidencialidad. 5%</p> <p>d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo. 5%</p> <p>e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad. 10%</p> <p>f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida. 30%</p> <p>g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación. 5%</p> <p>h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición. 5%</p> <p>l) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional. 5%</p> <p>j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas. 15%</p> <p>k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). 5%</p>	<p>Temporalización: 30 sesiones</p> <p>UNIDAD 4: COMUNICACIONES ESCRITAS</p> <p>4.1 Elementos de la comunicación escrita</p> <p>4.2 La redacción de escritos</p> <p>4.3 Documentos propios de la empresa y de la Administración Pública</p> <p>4.4 Soportes para elaborar y transmitir documentos</p> <p>4.5 Canales de transmisión de información</p> <p>4.6 Herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación</p> <p>4.7 Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos</p> <p>Temporalización: 10 sesiones</p> <p>UNIDAD 5: EL TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA Y LA PAQUETERIA</p> <p>5.1 La circulación de la correspondencia en entidades privadas y públicas</p> <p>5.2 Los servicios de correspondencia y paquetería</p> <p>5.3 Los medios telemáticos: funciones y procedimientos</p> <p>5.4 Las normas de seguridad y confidencialidad de la correspondencia</p>	<p>Pruebas Objetivas</p> <p>Actividades individuales y grupales</p> <p>Observación directa</p>

4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos (12%)		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN	CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
<p>a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen. 10%</p> <p>b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones. 25%</p> <p>c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar. 10%</p> <p>d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones. 15%</p> <p>e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos. 5%</p> <p>f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital. 5%</p> <p>g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico)...10%</p> <p>h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él. 5%</p> <p>I) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas. 10%</p> <p>j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). 5%</p>	<p>Temporalización: 20 sesiones</p> <p>UNIDAD 6: ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</p> <p>6.1 El archivo: concepto y finalidad</p> <p>6.2 Tipos de archivos empresariales</p> <p>6.3 Sistemas de clasificación de documentos</p> <p>6.4 Archivo de documentos en formato papel</p> <p>6.5 Archivo informático de datos</p> <p>6.6 Soportes y materiales de archivo</p> <p>6.7 La protección de la información: la LOPD</p>	<p>Pruebas Objetivas</p> <p>Actividades individuales y grupales</p> <p>Observación directa</p>

5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación (6%)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
<p>a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo. 20%</p> <p>b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación. 25%</p> <p>c) Se han reconocido los errores más habituales que se comenten en la comunicación con el cliente. 10%</p> <p>d) Se ha identificado el comportamiento del cliente. 5%</p> <p>e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente. 15%</p> <p>f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. 5%</p> <p>g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. 5%</p> <p>h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. 5%</p> <p>l) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo. 10%</p>	<p>Temporalización: 15 sesiones</p> <p>UNIDAD 7: DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE SU SATISFACCIÓN</p> <p>7.1 El cliente y su importancia en la empresa</p> <p>7.2 Las motivaciones del cliente y el proceso de compra</p> <p>7.3 Elementos de la atención al cliente</p> <p>7.4 El departamento de atención al cliente</p> <p>7.5 Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente</p> <p>7.5 Satisfacción y calidad</p>	<p>Pruebas Objetivas</p> <p>Actividades individuales y grupales</p> <p>Observación directa</p>

6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo. (10%)		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN	CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
<p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. 20%</p> <p>b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. 5%</p> <p>c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación. 15%</p> <p>d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. 20%</p> <p>e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente. 5%</p> <p>f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. 5%</p> <p>g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación. 5%</p> <p>h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor. 10%</p> <p>I) Se ha identificado la normativa en materia de consumo. 10%</p> <p>j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación. 5%</p>	<p>Temporalización: 10 sesiones</p> <p>UNIDAD 8: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</p> <p>8.1 Valoración de la atención recibida</p> <p>8.2 Elementos de la reclamación</p> <p>8.3 Gestión de reclamaciones</p> <p>8.4 El consumidor y su protección</p> <p>8.5 Instituciones y organismos de consumo</p> <p>8.6 Proceso de resolución de una reclamación ante la Administración</p>	<p>Pruebas Objetivas</p> <p>Actividades individuales y grupales</p> <p>Observación directa</p>

7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing. (10%)		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN	CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
<p>a) Se ha identificado el concepto de marketing 10%</p> <p>b) Se han reconocido las funciones principales del marketing. 25%</p> <p>c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing. 10%</p> <p>d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing. 20%</p> <p>e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa. 10%</p> <p>f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa. 10%</p> <p>g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing. 15%</p>	<p>Temporalización: 10 sesiones</p> <p>Tema 9: POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL</p> <p>9.1 La función comercial de la empresa</p> <p>9.2 Marketing: concepto y niveles de desarrollo</p> <p>9.3 Implantación del plan de marketing</p> <p>9.4 El producto y sus estrategias</p> <p>9.5 El precio y sus estrategias</p> <p>9.6 El acercamiento físico al cliente: la distribución</p> <p>9.7 Estrategias de comunicación con el cliente</p> <p>9.8 Imagen y cultura de empresa; responsabilidad social corporativa</p>	<p>Pruebas Objetivas</p> <p>Actividades individuales y grupales</p> <p>Observación directa</p>

8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos. (4%)		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
<p>a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente. 20%</p> <p>b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes. 15%</p> <p>c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio. 15%</p> <p>d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. 5%</p> <p>f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas. 5%</p> <p>g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales. 5%</p> <p>h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente 10%</p> <p>I) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio-venta. 10%</p> <p>j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas. 10%</p>	<p>Temporalización: 10 sesiones</p> <p>UNIDAD 7: DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE SU SATISFACCIÓN</p> <p>7.1 El cliente y su importancia en la empresa</p> <p>7.2 Las motivaciones del cliente y el proceso de compra</p> <p>7.3 Elementos de la atención al cliente</p> <p>7.4 El departamento de atención al cliente</p> <p>7.5 Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente</p> <p>7.5 Satisfacción y calidad</p>	<p>Pruebas Objetivas</p> <p>Actividades individuales y grupales</p> <p>Observación directa</p>