

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO
PROFESIONAL
COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Ciclo Formativo	TÉCNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Normativa que regula el título	<ul style="list-style-type: none">• Real Decreto 1584/2011 de 4 de Noviembre• Orden 11 de marzo de 2013
Módulo Profesional	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Profesor/a	Juan Sandoval Moreno
Duración del Módulo	160 Horas totales - 5 Horas semanales (3h semana en DUAL)

1. INTRODUCCIÓN AL MP

Esta programación está diseñada para alumnos de **1º curso** del ciclo formativo de grado Superior en administración y finanzas, y es una programación propia para el módulo de **Comunicación y Atención al cliente**

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de organización y ejecución de 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 medioambientales.

Se pretende que el alumno aplique en este módulo todos los conocimientos, procedimientos y aptitudes adquiridos a lo largo de su proceso de aprendizaje y realice los trabajos de apoyo administrativo en cada una de las áreas funcionales de la empresa creada para este propósito.

2. CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO-CLASE

El nivel medio de edad del alumnado se sitúa en torno a los 24 años, siendo un total de 21 alumnos/as de los cuales 8 son de género femenino y 13 de género masculino. Proviene tanto de Ciclos Formativos (en su mayoría del Ciclo de Grado Medio de Gestión Administrativa), como de Bachillerato y algún/a graduado/a

universitario/a. Algunos de ellos se incorporan con varias semanas de retraso, debido al sistema de adjudicaciones y matriculación extraordinaria de FP.

- No hay alumnado repetidor.
- En el grupo no hay alumnado con NEE diagnosticadas.

Tras los primeros contactos, observación del grupo y el análisis de un cuestionario personal del alumnado se llegan a las conclusiones siguientes:

- El Grado de madurez, es en general medio.
- El Grado de motivación que presentan es diferente, un grupo mayoritario tiene un alto grado de motivación y madurez con clara vocación de inserción laboral cuando terminen el ciclo, y otro generalmente bajo, que no quería cursar bachillerato o que no han sido aceptados en otros ciclos y sin expectativas claras.

En cuanto a los resultados de la evaluación inicial se llegan a las siguientes conclusiones:

- El grado de conocimiento de los contenidos del módulo es medio-bajo.
- La expresión escrita es baja.
- La base matemática es medio-baja.

3. APRENDIZAJES NO ADQUIRIDOS CURSO 19-20

3.1. RAS/ CONTENIDOS NO IMPARTIDOS DURANTE EL CURSO 2019 – 2020

No procede

3.2. ESTRATEGIAS DE INCLUSIÓN DE LOS APRENDIZAJES NO ADQUIRIDOS

No procede

A lo largo del diseño o desarrollo de los diversos elementos curriculares; objetivos, contenidos,..., indicamos o marcamos en gris aquellos que no tendrán carácter prioritario en caso de periodos de confinamiento, cuarentena, o enseñanza telemática.

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES, asociadas al Módulo

- 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. Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y a los protocolos establecidos.
- g. 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.
- h. 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.
- i. Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas, en plazo y forma requeridos.
- j. 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.
- k. 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.
- l. 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. Técnico Superior en Administración y Finanzas.

5. OBJETIVOS GENERALES asociados al Módulo

- 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.
- 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.
- 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.

Dado el carácter dual del módulo, a los anteriores objetivos añadimos:

- Ayudar a los alumnos a conocer más de cerca el sector en el que van a trabajar.
- Facilitar la futura incorporación al mercado de trabajo a los jóvenes.
- Mejorar la cualificación profesional de los jóvenes.

6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA)

- R.A.1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.
- R.A.2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
- R.A.3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.
- R.A.4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.
- R.A.5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
- R.A.6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la

normativa vigente.

R.A.7.Organiza el servicio posventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

7. PROPUESTA DE UNIDADES DE TRABAJO ASOCIADAS A LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE

U.T.	R.A.
UT1: LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	R.A. 1
UT2: LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA.	R.A. 2
UT3: COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA: LAS REDES SOCIALES.	R.A. 2
UT4: DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.	R.A. 3
UT5: TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL.	R.A. 4
UT6: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL.	R.A. 5
UT7: DEPARTAMENTO DE VENTAS.	R.A. 6
UT8: SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES.	R.A. 7

8. CONTENIDOS A TRABAJAR EN LAS DIFERENTES UNIDADES DE TRABAJO

CONTENIDOS (DEL CURRÍCULO)	UT
<ul style="list-style-type: none">• 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.	1
<ul style="list-style-type: none">• Las relaciones humanas y laborales en la empresa. Comunicación e información y comportamiento.<ul style="list-style-type: none">o La comunicación interna en la empresa. Comunicación formal e informal.o La comunicación externa en la empresa.o Procesos y sistemas de información en las organizaciones.o 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.• Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:	2

<ul style="list-style-type: none"> o Elementos y etapas de un proceso de comunicación o Principios básicos en las comunicaciones orales. o Técnicas y formas de comunicación oral. o Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral. o Formas de comunicación oral. o Barreras de la comunicación verbal y no verbal. o Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor. o Utilización de técnicas de imagen personal. o Comunicaciones en la recepción de visitas. o Realización de entrevistas. Fases. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	3
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	4
<ul style="list-style-type: none"> • Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información: <ul style="list-style-type: none"> o La recepción, envío y registro de la correspondencia. o Servicios de correos y agencias o compañías de mensajería, circulación interna de correspondencia y paquetería. o Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. o El proceso de archivo. Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo. Sistemas de archivo. o Archivo de documentos. Clasificación y ordenación de documentos. Normas. Clasificación de la información. o Centralización o descentralización del archivo. o Custodia y protección del archivo. o Las bases de datos para el tratamiento de la información. • El correo electrónico. Partes de un mensaje. Redacción. 	5
<ul style="list-style-type: none"> • El cliente. Concepto y tipos. Motivación de compra. • La atención al cliente en la empresa/organización. • Canales de comunicación con el cliente. 	6

<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Técnicas de atención al cliente. Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	7
<p>Organización del servicio posventa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Los 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 	8

9. ASPECTOS METODOLÓGICOS

<p>9.1. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los contenidos estarán dirigidos de forma que se potencie el "Saber Hacer". 2. Secuenciar el proceso de aprendizaje de forma que las capacidades sean adquiridas de forma adecuada. 3. Presentar los contenidos teóricos y prácticos de cada unidad didáctica. 4. Realizar ejercicios prácticos en todas las unidades didácticas. 5. Comenzar las unidades didácticas con una introducción motivadora, poniendo de manifiesto la utilidad o funcionalidad de la misma en el mundo profesional. Lo haremos a modo de casos prácticos introductorios que simulan situaciones de la VIDA PROFESIONAL de cualquier trabajador-a del
--	--

	<p>sector.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Presentar la documentación técnica necesaria para el desarrollo de las unidades de trabajo. 7. Realizar trabajos o actividades individuales y en grupo. 8. Proporcionar la solución de supuestos prácticos como modelo de las actividades que hay que realizar. 9. Realizar actividades alternativas para afianzar el contenido de las unidades de trabajo. 10. Poner en común el resultado de las actividades. 11. Cumplimentación del portfolio del alumno-a como muestra o evidencia de las competencias desarrolladas o adquiridas a lo largo del curso. <p>Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El análisis y aplicación de técnicas de comunicación oral y escrita. • El conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa. • Las técnicas de confección y registro de la información y la documentación de la empresa, utilizando las aplicaciones informáticas más avanzadas. • El análisis de los principios y tendencias en la atención de quejas y el desarrollo del servicio posventa en las organizaciones. • El conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas. <p>Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de “aprender-haciendo”, a través del diseño de actividades-tareas que proporcionen al alumnado competencia en su ámbito profesional.</p>
<p style="text-align: center;">9.2. MATERIALES Y RECURSOS DE CARÁCTER DIDÁCTICO</p>	<p>Libro de texto: Comunicación y atención al cliente Editorial Paraninfo.</p> <p>Otros materiales: Materiales elaborados por el profesor: esquemas. Ejercicios prácticos, resúmenes y presentaciones. Equipos informáticos conectados a internet, dispositivos de almacenamiento (pen-drives, Dropbox, etc). Aplicaciones informáticas: internet, correo electrónico, páginas web, plataformas educativas y servicios telemáticos. Software: Procesador de texto, hoja de cálculo y presentaciones. Documentos varios: revistas especializadas, prensa, legislación, fotocopias.</p>

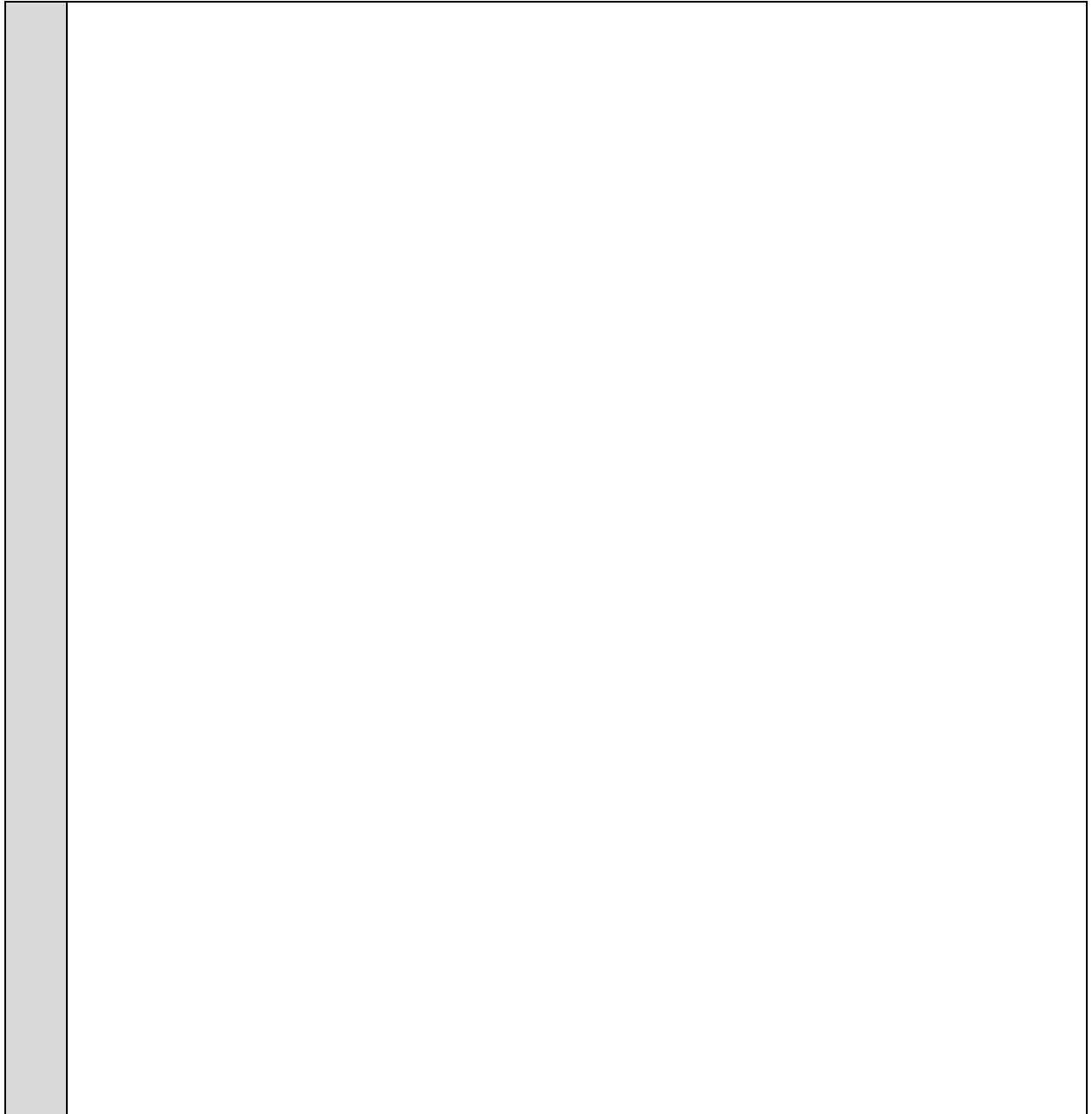
	<p>Material de oficina (escritura, archivo, reproducción de documentos, etc.).</p>
<p>9.3. MEDIDAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</p>	<p>Además de las medidas generales recogidas en la programación de departamento se establecen las siguientes medidas:</p> <p>Las adaptaciones que se puedan hacer permiten facilitar la evolución individualizada de cada alumno para que puedan cumplir los objetivos de forma diferente trabajando los mismos contenidos.</p> <p>Las actividades están planteadas en base al análisis de los contenidos que se trabajan, de tal forma que no sean demasiado fáciles y, por consiguiente, poco motivadoras, ni tan difíciles que les desmotiven.</p> <p>Dadas las diferentes vías de acceso a los Ciclos Formativos de Grado Superior y la diversidad de alumnado en el aula, se diseñarán actividades que puedan atender a esta diversidad.</p> <p>En el diseño curricular oficial están indicadas las enseñanzas mínimas para este Ciclo en cuanto a atención a la diversidad.</p> <p>Se tomarán las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Se propondrán actividades adaptadas a los diferentes niveles de alumnado para que todos puedan conseguir los objetivos mínimos marcados para el módulo. · Fomentar el trabajo en grupo · Programar una organización de contenidos de acuerdo a los diferentes niveles de los alumnos. · Modificar si fuera necesario el tipo de pruebas de exámenes para aquellos alumnos y alumnas con alguna dificultad.
<p>9.4. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE TELE-ENSEÑANZA</p>	<p>Con carácter general, se utilizará Google Classroom bajo la estructura o paraguas G-Suite activada por el centro y que ofrece funcionalidades tan importantes como: la creación de correos corporativos @iesacci.org y almacenamiento en nube ilimitado para el profesorado y alumnado, trabajar con documentos compartidos para facilitar la coordinación docente y el trabajo cooperativo por parte del alumnado, enlace de grupo a Meet para la realización de las videoconferencias, facilitar el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado por parte de las familias ya que el sistema genera automáticamente informes semanales, ,... También se podrá utilizar la plataforma Moodle de la Junta de Andalucía por parte de todos los docentes y alumnado del centro. En cualquier caso, la clave está en el uso de un sistema compartido por parte de toda la comunidad educativa que</p>

	<p>sistematice el proceso de trabajo telemático o e-learning y evite la dispersión de sistemas o procesos que se produjo en el anterior confinamiento y que generó serios e importantes problemas de seguimiento o funcionamiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ello, durante los primeros días de clase se trabajará en todos los módulos en una unidad 0 que permita familiarizar al profesorado y alumnado con el trabajo telemático a través de Google Classroom que nos permita estar preparados ante un posible confinamiento parcial (grupo de convivencia) o global.</p> <p>La utilización de G. Classroom como plataforma e-learning es un recurso complementario al trabajo presencial en el aula como sistema o plataforma para el desarrollo de un trabajo por tareas que conduzca a la mejora de la competencia profesional, personal y social del alumnado.</p>
--	---

10. TEMPORALIZACIÓN

C A L E N D A R I O	<p>FECHA INICIO: 15 de septiembre</p> <p>FECHA FIN: 31 de mayo.</p> <p>PERIODO DE RECUPERACIÓN: Del 1 al 22 de junio.</p> <p>CALENDARIO GENERAL DEL CURSO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1ª Evaluación: del 15 septiembre al 22 de diciembre. - 2ª Evaluación: del 8 de enero al 26 de marzo - 3ª Evaluación: del 5 de abril al 27 de mayo. <p>PERIODO DE RECUPERACIÓN: 1 de junio al 22.</p> <p>Evaluación final: 24 junio.</p>					
H O R A R I O S E M A N A L		LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
	1º					
	2º					
	3º				CEAC	
	4º					
	5º	CEAC				
	6º	CEAC	CEAC			CEAC

D I S T R I B U C I Ó N T E M P O R A L D E U T S			
	UNIDAD	FECHA	Nº DE SESIONES
	UT1	15 septiembre – 15 octubre	22 SESIONES
	UT2	16 octubre – 18 noviembre	23 SESIONES
	UT3	19 noviembre – 18 diciembre	22 SESIONES
	UT4	21 diciembre – 3 febrero	21 SESIONES
	UT5	3 febrero – 3 marzo	20 SESIONES
	UT6	4 marzo – 8 abril	19 SESIONES
	UT7	9 abril – 30 abril	16 SESIONES
	UT8	4 mayo - 27 mayo	17 SESIONES
<p>La temporización indicada es abierta y flexible siendo probable que deba ser reajustada a lo largo del curso.</p>			



11. ORGANIZACIÓN DE ESPACIOS		
Lugar	Horas/semana aproximadas	Actividades/Tareas habituales
AULA 8	De lunes a viernes 5 horas semanales	Teoría y práctica con PC

TALLER		
--------	--	--

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

EXTRAESCOLARES	Las enumeradas en el documento anexo de AACCyEE que además ha sido enviado al departamento de AACCyEE.
COMPLEMENTARIAS	Las enumeradas en el documento anexo de AACCyEE que además ha sido enviado al departamento de AACCyEE.

13. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

En base a lo establecido por la orden de 29 de septiembre de 2010, que regula el proceso de evaluación en la Formación Profesional Inicial, la evaluación será criterial. Es decir, se basará en los criterios de evaluación y resultados de aprendizaje que concretan las competencias profesionales, personales, y sociales, vinculadas al módulo, que el alumnado debe alcanzar.

RAS/CRITERIOS DE EVALUACIÓN

UT1	<ul style="list-style-type: none"> 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.
------------	--

	<p>j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.</p>
<p>UT2</p>	<p>a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</p> <p>b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.</p> <p>c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p> <p>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.</p> <p>i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.</p> <p>j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.</p>
<p>UT3</p>	<p>a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</p> <p>b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.</p> <p>c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p> <p>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.</p> <p>i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en</p>

	<p>los mensajes emitidos.</p> <p>j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.</p>
<p>UT4</p>	<p>a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.</p> <p>b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.</p> <p>c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.</p> <p>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.</p> <p>f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.</p> <p>g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.</p> <p>h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.</p> <p>i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).</p> <p>k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.</p>
<p>UT5</p>	<p>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.</p> <p>b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.</p> <p>c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.</p> <p>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.</p> <p>e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.</p> <p>f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.</p> <p>g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.</p> <p>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).</p> <p>i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.</p> <p>j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.</p> <p>k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia</p>

	electrónica.
UT6	<p>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.</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.</p> <p>c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.</p> <p>d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.</p> <p>e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.</p> <p>f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.</p>
UT7	<p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</p> <p>b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</p> <p>c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p> <p>d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.</p> <p>e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p> <p>f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.</p> <p>g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</p> <p>h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.</p> <p>j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.</p>
UT8	<p>a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.</p> <p>b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.</p> <p>c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.</p> <p>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.</p> <p>e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.</p> <p>f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.</p> <p>g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.</p>

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

13. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN			
UNIDAD TRABAJO	RAs/CRITERIOS VINCULADOS	PONDERACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN/PESO
UT1	RA1 a) 1,45% b) 1,45% c) 1,45% d) 1,45% e) 1,45% f) 1,45% g) 1,45% h) 1,45% i) 1,45% j) 1,45%		Prueba: 30% Tarea: 70%
UT2	RA2 a) 0,7% b) 0,7% c) 0,7% d) 0,7% e) 0,7% f) 0,7% g) 0,7% h) 0,7% i) 0,7% j) 0,7% k) 0,7%		Prueba: 30% Tarea: 70%
UT3	RA2 a) 0,7% b) 0,7% c) 0,7% d) 0,7% e) 0,7% f) 0,7% g) 0,7% h) 0,7% i) 0,7% j) 0,7% k) 0,7%		Prueba: 30% Tarea: 70%

UT4	RA3 a) 1,45% b) 1,45% c) 1,45% d) 1,45% e) 1,45% f) 1,45% g) 1,45% h) 1,45% i) 1,45% j) 1,45% k) 1,45% l)	Prueba: 30% Tarea: 70%
UT5	RA4 a) 1,45% b) 1,45% c) 1,45% d) 1,45% e) 1,45% f) 1,45% g) 1,45% h) 1,45% i) 1,45% j) 1,45% k) 1,45%	Prueba: 30% Tarea: 70%
UT6	RA5 a) 1,45% b) 1,45% c) 1,45% d) 1,45% e) 1,45% f) 1,45% g) 1,45%	Prueba: 30% Tarea: 70%
UT7	RA6 a) 1,45% b) 1,45% c) 1,45% d) 1,45% e) 1,45% f) 1,45% g) 1,45% h) 1,45% i) 1,45% j) 1,45%	Prueba: 30% Tarea: 70%
UT8	RA7	

	a) 1,45% b) 1,45% c) 1,45% d) 1,45% e) 1,45% f) 1,45% g) 1,45% h) 1,45% i) 1,45% j) 1,45%	
DESCRIPCIÓN DE LAS TÉCNICAS-INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN		
PRUEBAS	<p>Se realizará al menos una prueba objetiva al trimestre que podrá ser, en función de los contenidos trabajados:</p> <p>Al final de cada trimestre habrá un examen final en el que el alumno recuperará aquellas unidades del trimestre que no haya superado.</p> <p>Puede darse el caso de que alguno/s de estos exámenes sean de forma oral.</p>	
PRODUCCIONES: TAREAS Y TRABAJOS (PORTFOLIO)	<p>La nota de este apartado dependerá de los trabajos y tareas realizadas por el alumnado como muestra o evidencia, física y/o digital, de las habilidades, destrezas, y actitudes (competencias) desarrolladas o adquiridas por el alumnado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios y actividades propuestos en clase para desarrollar y resolver en el aula y, en ocasiones, en casa. • Realización de ejercicios prácticos referidos a la teoría explicada. • Trabajos de investigación propuestos por el profesor, búsqueda de información en la red... <p>En este apartado se valorará la asistencia regular, puntualidad y el trabajo diario: realización de tareas en clase, participación, desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo, actitud y comportamiento en el aula, ...</p>	
INFORME DEL TUTOR LABORAL	<p>En el caso del alumnado que cursa la modalidad dual se tendrá en consideración el informe/cuestionario elaborado por el tutor laboral en base a lo establecido por el proyecto de formación en alternancia.</p>	

<p>ASISTENCIA</p>	<p>La asistencia del alumnado a clase es obligatoria ya que se trata de un ciclo formativo en modalidad presencial. No se podrá tener más de un 20% de faltas sin justificar dado el carácter presencial y práctico del C.F. El alumno-a que presente un porcentaje de faltas superior al 20% perderá el derecho a la evaluación continua. Para su ejecución se activará el proceso establecido por PEC.</p>
<p>CALIFICACIONES FINALES</p>	<p>NOTA FINAL DE CADA EVALUACIÓN: La nota final de cada evaluación se obtendrá tomando en consideración los criterios de calificación anteriores como indicativos de las competencias profesionales adquiridas por el alumno-a. Se considera que el alumnado tiene aprobada la evaluación si la nota de las unidades trabajadas-resultados de aprendizaje es igual o superior a 5.</p> <p>NOTA FINAL DEL MÓDULO: Será la suma de la calificación obtenida en cada uno de los RAs/Criterios de Evaluación tras aplicación de la ponderación indicada anteriormente. Debido a ello la nota definitiva será la obtenida a la finalización de todas las unidades. Por lo tanto, las calificaciones asignadas en la primera y segunda evaluación tendrán un carácter meramente informativo de la evolución del alumnado a lo largo del curso.</p>

13.1. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN PARA LOS PERIODOS, EN SU CASO, DE ENSEÑANZA TELEMÁTICA

En caso de que se produzcan nuevas situaciones de enseñanza telemática, la calificación de los diversos criterios de evaluación, trabajados durante tales periodos, se regirá por los siguientes criterios de calificación en los que, según lo acordado a lo largo del curso anterior, se priorizará o aumentará el valor o peso de instrumentos de evaluación relacionados con las tareas, trabajos, producciones,..., del alumnado.

14. MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

ALUMNADO QUE NO SUPERE EL MP EN PERIODO LECTIVO	Se diseñará un plan de recuperación y atención a pendientes individualizado de atención que se ajuste a cada casuística concreta.
ALUMNADO QUE PIERDA LA EVALUACIÓN CONTINUA	<p>Para los alumnos/as que pierden la evaluación continua, se les evaluará en relación a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Superar una única prueba teórico-práctica al final de curso referente al temario completo del módulo. ● Entrega de las producciones relacionadas con el MP, indicadas por el profesor.
MEDIDAS GENERALES DE RECUPERACIÓN A LO LARGO DEL CURSO (PERIODO CONTINUO)	Al final de cada evaluación se realizará una prueba de recuperación de los aprendizajes/RAs/ unidades de trabajo con evaluación suspensa. También se requerirá al alumno la entrega de aquellas tareas o trabajos obligatorios y no presentados en su fecha para la evaluación positiva.

15. FORMACIÓN DUAL

Formación previa al inicio del trabajo en la empresa:

RA2 Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
 -Realizar presentaciones orales sobre RSC.

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

RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.
 -Identificación de la estructura del correo electrónico
 -Identifica la estructura formal de la carta comercial y memorizar técnicas de redacción de cartas.
 -Análisis y elaboración de textos de organización interna.
 -Utilización y gestión de las redes sociales como sistema actual y efectivo de comunicación.

RA5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
 -Definir cliente y distinguir los diferentes tipos según su comportamiento.
 -Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.

Formación en alternancia con la empresa:

RA	ACTIVIDAD
6 y 4	Archivo de documentación de la empresa
1	Elaboración de tríptico/folleto promocional. Examina la comunicación interna y externa de la empresa.
1, 2 y 3	Elaboración y gestión de mensajes para distintos canales de comunicación (email, teléfono, web,)
2	Realiza presentaciones orales sobre temas de interés para la empresa.
3	Confección de documentos relacionados con la Administración Pública.
5 y 7	Examina la gestión empresarial de la empresa.
5 y 7	Participación e integración en la vida diaria de la empresa. Aplicación de competencias personales y sociales: desarrollo de habilidades sociales.

Formación en alternancia en el centro educativo:	
RA	Contenido
RA1	Diferenciación y uso de diferentes técnicas de comunicación tanto a nivel de empresa como de comunicación con el entorno.
RA2	Realización periódica de exposiciones-comunicaciones orales que permitan al alumnado desarrollar o adquirir habilidades de expresión oral.
RA4	Familiarización con los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas.
RA6	Revisión de los protocolos habitualmente utilizados por las empresas para la atención de consultas, quejas, y reclamaciones.
RA7	Análisis de las herramientas más habituales en el desarrollo del servicio posventa y los distintos elementos que intervienen en la fidelización de clientes.
RA7	RA7. Valorar la importancia de atención con los clientes.