

PROGRAMACIÓN

MÓDULO 0437 COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

NIVEL: CFGM

1º GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CURSO ACADÉMICO: 23/24

PROFESORADO:

Fátima Lara Castillo

ÍNDICE

1.	IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	2
2.	CONTEXTO	3
3.	OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO RELACIONADOS CON EL MÓDULO	4
4.	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO	5
5.	CONTENIDOS Y SECUENCIACIÓN ADAPTADA A LAS CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO.	5
6.	RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES	12
7.	MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	13
8.	EVALUACIÓN	13
9.	METODOLOGÍA	19
10.	TRATAMIENTO DE LOS TEMAS TRANSVERSALES E INTERDISCIPLINARIEDAD	22
11.	TRABAJOS MONOGRÁFICOS	25
12.	SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN, PROCEDIMIENTOS DE AUTOEVALUACIÓN Y, EN SU CASO, MODIFICACIÓN DE LOS CONTENIDOS	26

1. IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	
Ciclo formativo	TÉCNICO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Nivel GM / GS:	Grado Medio
Duración:	2.000 horas
Familia:	Administración y Gestión
Referente Europeo:	CINE-3
Normativa que regula el título	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. (BOE 1-12-2009) ● ORDEN de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa. (BOJA 18-03-2011)
Módulo Profesional:	0437. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Características del Módulo:	<p>Nº horas: 160</p> <p>Curso: 1º</p> <p>Asociado a las Unidades de Competencia:</p> <p>UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.</p> <p>UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.</p>

2. CONTEXTO

A. CONTEXTO LEGISLATIVO

LEYES GENERALES

- La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. (BOE 20-6-2002).
- La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE). (BOE 14-07-06).
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. (LOMCE). (BOE 10-12-13).
- 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 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. (BOE 30-07-2011).
- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo. (BOJA 12-9-2008)

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 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. (BOJA 15-10-2010)
- 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. (BOJA 20-10-2011)
- 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. (BOE 1-12-2009)
- ORDEN de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa. (BOJA 18-03-2011)

B. CONTEXTO DEL CENTRO Y ALUMNADO

La presente programación didáctica se enmarca en el Centro Educativo I.E.S. Salvador Serrano de Alcaudete.

Se trata de un centro dividido en dos edificios separados por un Km. A nivel general se puede decir que la zona es de nivel socioeconómico y cultural medio. El citado centro es un instituto bilingüe y tiene una oferta educativa que abarca la Educación Secundaria, Bachillerato en las modalidades de Ciencias, Humanidades y Ciencias Sociales, 1º CFGB de Servicios Administrativos, 2º FP Básica (SA) y ciclos formativos de grado medio y superior de la familia profesional de Administración y Gestión y de la familia de Electricidad y Electrónica. En horario de tarde se imparte la Educación Secundaria de Adultos semipresencial.

La programación va dirigida a los alumnos/as del primer curso del Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa. Son alumnos/as que presenta una gran disparidad en cuanto a formación y edad. Por tanto, partimos de una situación poco homogénea.

3. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO RELACIONADOS CON EL MÓDULO

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.
- c) 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.
- d) 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.
- 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 desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL TÍTULO

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.

5. CONTENIDOS Y SECUENCIACIÓN ADAPTADA A LAS CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO.

CONTENIDOS BÁSICOS DEL CURRÍCULO SEGÚN LA ORDEN DEL CICLO FORMATIVO

Selección de técnicas de comunicación empresarial:

- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La organización empresarial. Organigramas.
- Principios y tipos de organización empresarial.
- Departamentos y áreas funcionales tipo.
- Funciones del personal en la organización.
- Descripción de los flujos de comunicación.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.

Transmisión de comunicación oral en la empresa:

- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Normas de información y atención oral.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
- La comunicación no verbal.
- La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.
- La comunicación telefónica.
- El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.
- La informática en las comunicaciones verbales.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

Transmisión de comunicación escrita en la empresa:

- La comunicación escrita en la empresa.
- Normas de comunicación y expresión escrita.
- Características principales de la correspondencia comercial.
- La carta comercial. Estructura, estilos y clases.
- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico.
- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

Archivo de la información en soporte papel e informático:

- Archivo de la información en soporte papel:
 - Clasificación y ordenación de documentos.
 - Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
 - Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.
 - Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.
 - Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.
 - Clasificación de la información.

- Centralización o descentralización del archivo.
 - El proceso de archivo.
 - Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
 - La purga o destrucción de la documentación.
 - Confidencialidad de la información y documentación.
- Archivo de la información en soporte informático:
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
 - Estructura y funciones de una base de datos.
 - Procedimientos de protección de datos.
 - Archivos y carpetas.
 - Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.

Reconocimiento de necesidades de clientes:

- Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo.
- El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
- Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados.
- Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
- La percepción del cliente respecto a la atención recibida.
- La satisfacción del cliente.
- Los procesos en contacto con el cliente externo.

Atención de consultas, quejas y reclamaciones:

- El departamento de atención al cliente. Funciones.
- Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación.
- Elementos de una queja o reclamación.
- Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
- El consumidor.
- Instituciones de consumo:
- Normativa en materia de consumo:
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.
- Tramitación y gestión.

Potenciación de la imagen de la empresa:

- El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa.
- Naturaleza y alcance del marketing.
- Políticas de comunicación.
 - La publicidad: Concepto, principios y objetivos.
 - Las relaciones públicas.
 - La Responsabilidad Social Corporativa.

Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:

- La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
- Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
- Procedimientos de control del servicio.
- Evaluación y control del servicio.
- Control del servicio postventa.
- La fidelización del cliente.

RELACIÓN ENTRE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CONTENIDOS

Los contenidos básicos del currículo se agruparán en bloques relacionados directamente con los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Nº) / CRITERIOS DE EVALUACIÓN(Letra)	CONTENIDOS
1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	
a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas. b) Se ha distinguido entre comunicación e información. c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación. d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación. e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje. f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa. g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional. h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa. i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación	UD. 1 Empresa y Comunicación 1. La empresa y su organización 2. La información en la empresa 3. El proceso de comunicación 4. La comunicación en la empresa 5. La eficacia de la comunicación

<p>2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.</p>	
<p>a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.</p> <p>b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.</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.</p> <p>e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.</p> <p>f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.</p> <p>h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.</p> <p>i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.</p> <p>j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.</p>	<p>U.D. 2 La comunicación presencial</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La comunicación presencial: elementos y situaciones. 2. Las técnicas de comunicación presencial. 3. La comunicación no verbal. 4. Las costumbres socioculturales y los usos empresariales. 5. Los criterios de calidad en la comunicación presencial. <p>U.D. 3 Comunicación telefónica</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso de comunicación telefónica. 2. Los equipos y los medios más habituales en las comunicaciones telefónicas. 3. Los protocolos de tratamiento. 4. Los usos habituales del teléfono en la empresa. 5. Los modelos básicos de comunicación telefónica. 6. La seguridad, el registro y la confidencialidad de las llamadas telefónicas.
<p>3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.</p>	
<p>Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.</p> <p>Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.</p> <p>Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.</p> <p>Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.</p> <p>g) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>h) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.</p> <p>l) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.</p> <p>j) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.</p>	<p>U.D. 4 Comunicaciones escritas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elementos de la comunicación escrita. 2. La redacción de escritos. 3. Documentos propios de la empresa y de la Administración Pública. 4. Soportes para elaborar y transmitir documentos. 5. Canales de transmisión de información. 6. Herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación. 7. Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos. <p>U.D. 5 El tratamiento de la correspondencia y la paquetería</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La circulación de la correspondencia en entidades privadas y públicas. 2. Los servicios de correspondencia y paquetería. 3. Los medios telemáticos: funciones y procedimientos. 4. Las normas de seguridad y confidencialidad de la correspondencia.

<p>k) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>l) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>	
<p>4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.</p>	
<p>a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.</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.</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.</p> <p>d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones</p> <p>e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.</p> <p>f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.</p> <p>g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).</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.</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.</p> <p>j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>	<p>U.D. 6 Archivo y clasificación de documentos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El archivo: concepto y finalidad. 2. Tipos de archivos empresariales. 3. Sistemas de clasificación de documentos. 4. Archivo de documentos en formato papel. 5. Archivo informático de datos. 6. Soportes y materiales de archivo. 7. La protección de la información: LOPD.
<p>5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.</p>	
<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.</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 han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.</p>	<p>U.D. 7 Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Cliente y su importancia para la empresa 2. Las motivaciones del cliente y el proceso de compra.

<p>d) Se ha identificado el comportamiento del cliente. e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente. f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Elementos de la atención al cliente. 4. El departamento de atención al cliente. 5. Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente. 6. Satisfacción y calidad. 7. Evaluación del servicio y fidelización del cliente. 	
<p>6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.</p>		
<p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación. d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente. f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación. h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor. i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo. j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p>	<p>U.D. 8 Atención de quejas y reclamaciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Valoración de la atención recibida. 2. Elementos de la reclamación. 3. Gestión de reclamaciones. 4. El consumidor y su protección 5. Instituciones y organismos de consumo. 6. Proceso de resolución de una reclamación ante la Administración. 	
<p>7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.</p>		
<p>a) Se ha identificado el concepto de marketing. b) Se han reconocido las funciones principales del marketing. c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing. d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing. e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa. f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa. g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.</p>	<p>U.D. 9 Potenciación de la imagen empresarial</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La función comercial de la empresa. 2. Marketing: concepto y niveles de desarrollo. 3. Implantación del plan de marketing. 4. El producto y sus estrategias. 5. El precio y sus estrategias. 6. El acercamiento físico al cliente: la distribución. 7. Estrategias de comunicación con el cliente. 8. Imagen y cultura de empresa. 	

--	--	--

8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	
<p>a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.</p> <p>b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</p> <p>e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p> <p>g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.</p> <p>h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.</p> <p>i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.</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.</p>	<p>U.D. 8 Atención de quejas y reclamaciones (algunos aspectos se imparten en esta U.D.)</p>

6. RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES											
RESULTADO DE APRENDIZAJE								UNIDAD DIDÁCTICA Nº		EVALUACIÓN	HORAS
1	2	3	4	5	6	7	8				
X								1.- Empresa y Comunicación		1ª	16
	X							2.- La comunicación presencial		1ª	16
	X							3.- Comunicación telefónica		1ª	16
								4. - Comunicaciones escritas		1ª	16
Total horas 1ª Evaluación											64
		X						4.- Comunicaciones escritas		2ª	14
		X						5.- El tratamiento de la correspondencia y la paquetería		2ª	15
			X					6.- Archivo y clasificación de documentos		2ª	15
				X				7.- Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción		2ª	15
Total horas 2º Evaluación											58
					X		X	8.- Atención de quejas y reclamaciones		3ª	19
						X		9.- Potenciación de la imagen empresarial		3ª	19
Total horas 3ª Evaluación											38
TEMPORALIZACIÓN								HORAS SEMANALES		HORAS ANUALES	
								5		160	

7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La diversidad del alumnado, que accede a un ciclo formativo, viene determinada por su formación académica previa, su experiencia personal, laboral, social, por una procedencia socio-cultural, así como por algunas necesidades derivadas de situaciones de discapacidad.

El equipo educativo ha de tener en cuenta todas estas circunstancias y, por todo ello, adecuar el proceso didáctico a la diversidad existente en el grupo, sin renunciar a la adquisición de las capacidades terminales de todos los estudiantes, ni a la consecución del perfil profesional en la competencia general del ciclo.

Las herramientas de trabajo, de las que dispone el equipo educativo, son: las programaciones didácticas, que han de adaptarse al currículo del ciclo según las necesidades individuales del alumno y los medios audiovisuales, e informáticos con los que cuenta el centro.

En función del tipo de alumnado, se adaptará la programación para su total integración en el aula, tomando las medidas que sean necesarias como, por ejemplo, en el caso de tener un alumno/a con una leve deficiencia auditiva, colocarlo en primera fila, utilizar más la pizarra para que se apoye en su sentido visual o utilizar, por parte del profesorado, de un amplificador de sonido.

La capacidad para aprender no puede considerarse como sinónimo de capacidad intelectual; también la motivación y los intereses son aspectos fundamentales para que la ayuda pedagógica que el profesorado debe ofrecer sea lo más ajustada posible, de modo que incida positivamente en el desarrollo de las personas.

Ello no supone, sin embargo, negar la existencia de estudiantes que manifiestan dificultades y, a veces, limitaciones en su capacidad para aprender, y de otros que progresan con mayor rapidez que sus compañeros y que, de igual manera, necesitan una respuesta educativa que les permita progresar según sus posibilidades. En esos casos, las ayudas pedagógicas constituyen las medidas adecuadas para garantizar la atención educativa en cada caso. La atención a la diversidad debe abordarse ofreciendo a los alumnos múltiples tareas que sean variadas y flexibles.

En el presente ciclo durante este curso escolar, podemos distinguir algunos estudiantes con necesidad específica de apoyo educativo, dentro de los que encontramos el siguiente alumnado con NEE y las medidas específicas y necesidades educativas contempladas en la presente programación.

Alumno con discapacidad física, TEA, Asperger, TDAH

- Discapacidad física (movilidad reducida): Este alumno cuyas medidas vienen derivadas de su condición causada por una lesión a nivel cerebral por la cual presenta dificultad para andar, ya que la mayor parte del tiempo se desplaza en silla de ruedas y también presenta dificultad a la hora de escribir.

Estudiaremos el tipo de equipos, herramientas y dispositivos (periféricos) que precisa el alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin. Además, este alumno está colocado en primera fila al lado de la puerta de salida del aula, para facilitar su acceso a la misma.

Para una adecuada atención a este alumno, siempre tenemos la disponibilidad del Equipo de orientación educativa especializado en motóricos que tras la valoración y estudio del caso nos puede proveer de recursos que permitan al alumno el adecuado desarrollo personal, académico y emocional cumpliendo con la normativa vigente y la atención a la diversidad.

- TEA (Asperger) y TDAH: En cuanto a la metodología a seguir a la hora de impartir los contenidos del módulo, se proporcionará apoyo visual al alumno como la utilización de esquemas y mapas

conceptuales; las actividades se redactarán de forma clara, organizadas y con apoyo visual. Además, se reducirá la escritura manual en la realización de actividades y la realización de pruebas prácticas escritas serán realizadas en ordenador, a través de Classroom y siempre tendrá una parte tipo test. Además, será fundamental la supervisión constante y las instrucciones claras y precisas al alumnado con TEA, ya que dada su rigidez mental deben tener un ambiente estructurado y que les permitan un desarrollo e integración en el aula, evitando ataques de ansiedad y dificultad en la relación con los compañeros y con el profesor.

8. EVALUACIÓN

La evaluación de los aprendizajes del alumnado de los ciclos formativos será continua e integradora y se realizará a lo largo de todo el proceso formativo del alumno.

La evaluación de las enseñanzas de este ciclo se realizará teniendo en cuenta los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación establecidos en cada módulo profesional, así como los objetivos generales del ciclo formativo.

A. Criterios de Evaluación ¿qué evaluar?

La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje, establece los resultados mínimos que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al *qué evaluar*.

Teniendo en cuenta el **Real Decreto 1631/2009** y la **Orden de 21 de febrero de 2011**, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa, la evaluación de las enseñanzas de este ciclo se realizará teniendo en cuenta los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación establecidos en los módulos profesionales, así como los objetivos generales del ciclo formativo.

Para la evaluación del aprendizaje he tenido en cuenta la integración de conceptos, utilización de procedimientos y desarrollo de actitudes, como indico a continuación:

1º.- INTEGRACIÓN DE CONCEPTOS:

- Conocimientos
- Hechos, ideas.
- Principios desarrollados.

2º.- UTILIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

- Habilidades, destrezas.
- Técnicas y métodos de trabajo utilizados.

3º.- DESARROLLO DE ACTITUDES:

- Atención e interés en clase.
- Participación.
- Hábitos adecuados de trabajo.
- Puntualidad.
- Tolerancia y respeto a los compañeros y al profesorado.
- Presentación adecuada del trabajo.

Para un desempeño adecuado de su labor, el profesor tendrá su cuaderno y una tabla de consecución de Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.

% nota final	RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Nº)/ CRITERIOS DE EVALUACIÓN (LETRA)	Ponderación Criterios
10%	1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	
	a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.	10%
	b) Se ha distinguido entre comunicación e información.	10%
	c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.	10%
	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.	20%
	i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación	10%
10%	2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	
	a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	10%
	b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	10%
	c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	10%
	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.	10%
	e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	10%
	f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.	10%
	g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	10%
	h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	10%
	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 necesarias.	10%
20%	3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	
	a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	5%
	b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.	5%
	c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	10%
	d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	10%
	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.	10%
	g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.	10%
	h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	10%
	i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	10%

	j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	10%
	k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	10%
10%	4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	
	a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	10%
	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.	10%
	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	10%
	e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	10%
	f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	10%
	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.	10%
	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 y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	10%
10%	5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	
	a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	10%
	b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	20%
	c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.	10%
	d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.	10%
	e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	10%
	f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	10%
	g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	10%
	h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	10%
	i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	10%
20%	6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	
	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	10%
	b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	10%
	c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	10%
	d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de	10%
	quejas/reclamaciones.	

	e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	10%
	f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	10%
	g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	10%
	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.	10%
10%	7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	
	a) Se ha identificado el concepto de marketing.	15%
	b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.	15%
	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.	15%
	f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	15%
	g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	10%
10%	8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	
	a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	10%
	b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	10%
	c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	10%
	d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	10%
	e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	10%
	f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	10%
	g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.	10%
	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 post-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%

B. Técnicas e instrumentos de evaluación ¿cómo evaluar?

Con carácter general, se medirán los contenidos mínimos que determinan el grado de conocimiento adquirido por el alumno, las habilidades y destrezas adquiridas, así como el comportamiento, la participación, puntualidad, motivación, ... que el alumno/a muestre dentro del aula; para ello utilizaremos los siguientes **Instrumentos**:

1. **Observación directa del trabajo del alumno:** A través de ella se pueden evaluar comportamientos, actitudes, nivel de integración, ...
2. **Corrección de tareas:** ejercicios, trabajos individuales, trabajos en equipo, trabajos de investigación...con los que se puede evaluar los contenidos, el planteamiento del trabajo, la utilización de la información proporcionada por el profesor, así como la organización de ideas y la claridad de expresión.
3. **Pruebas escritas:** Para evaluar la adquisición de contenidos, razonamiento, comprensión y claridad de ideas, correcta expresión ortográfica, empleo de terminología y vocabulario adecuados.

Se realizarán pruebas escritas, donde se llevará a cabo una prueba de los contenidos vistos en el aula. Las pruebas consistirán en:

- a. Cuestionarios de elección múltiple, en los cuáles el alumno/a debe elegir una respuesta entre varias posibles a la cuestión planteada.
- b. Cuestionarios de preguntas cortas y/o casos prácticos

Del mismo modo, tendrá una importancia decisiva a la hora de evaluar el esfuerzo realizado por el alumno para superar el módulo.

C. Criterios de Calificación

Tanto la calificación de evaluaciones parciales, como la nota final del alumnado, será numérica entre uno y diez, y sin decimales.

Para obtener dicha calificación, una vez valorados todos y cada uno de los criterios de evaluación de cada resultado de aprendizaje, con los instrumentos referidos anteriormente, se obtendrá una nota de cada resultado de aprendizaje. La calificación del alumno o alumna se obtendrá por aplicación del peso o porcentaje de participación de cada resultado de aprendizaje en la nota final según la siguiente distribución:

	R.A. 1	R.A. 2	R.A. 3	R.A. 4	R.A. 5	R.A. 6	R.A. 7	R.A. 8	Total
1ª Eval.	50%	50%							100%
2ª Eval.			66%	17%	17%				100%
Final 1ª/ 3º Eval-						66%	17%	17%	100%
Final 2ª	10%	10%	20%	10%	10%	20%	10%	10%	100%

A partir de los métodos analizados y teniendo en cuenta los Resultados de Aprendizaje debemos dar una calificación al alumno/a, que permita establecer el grado de consecución de los objetivos, así como su adecuado avance en las enseñanzas del módulo de comunicación en particular y del ciclo de gestión administrativa en general.

Puesto que de la aplicación de los criterios anteriores puede ocurrir que aparezca una calificación decimal, si la parte decimal es menor que cinco la calificación será la parte entera y si la parte decimal es cinco o mayor, se sumará una unidad a la parte entera para obtener la calificación del alumno/a. Aunque para considerar superada la materia siempre se habrá de obtener una calificación de cinco o más puntos antes de aplicar las reglas de redondeo expresadas anteriormente.

Para la evaluación de los criterios de evaluación **se utilizarán diferentes instrumentos, empleando aquel que en cada caso se considere más adecuado para la evaluación del alumnado**, teniendo en cuenta los contenidos trabajados, el grupo y diferentes aspectos.

A continuación, se analizan los instrumentos de evaluación utilizados para obtener la nota numérica alcanzada por cada alumno/a en cada criterio de evaluación y por consiguiente en el respectivo resultado de aprendizaje:

- **Exámenes o Pruebas escritas:** Se realizarán varias pruebas teórico-prácticas al trimestre. Será necesario alcanzar un mínimo de 5 para superar la prueba escrita, en la escala de 0 a 10 y para tener en cuenta el resto de instrumentos de evaluación.

Cuando el profesor del módulo tenga evidencias claras de que **un alumno ha copiado** en un examen o trabajo, dicho examen o trabajo será calificado con 0, además de las sanciones disciplinarias que se estimen oportunas.

El alumno que, por el motivo que sea, no haya podido presentarse a un examen, siempre y cuando traiga justificante oficial podrá examinarse de esos contenidos en el siguiente examen.

- **Actividades de cada unidad y trabajos:**
A lo largo de todas las unidades se propondrá al alumno/a la realización de varios trabajos y actividades que deberá entregar en la fecha establecida y que serán corregidos por el profesor asignándole una nota numérica del 1 al 10.
Los trabajos entregados con posterioridad serán penalizados en la nota (1 punto menos sobre la calificación final del mismo por cada día de retraso).

Se realizará la media aritmética de todos los trabajos propuestos respecto a los contenidos de un mismo Resultado de Aprendizaje.

- **Observación: Actitud en clase, comportamiento, participación e interés:**
Para la medición de dicho instrumento se valorará con 0,1 cada participación positiva en clase, tales como salir a la pizarra a corregir un ejercicio, participar en un debate, etc; asimismo una actitud negativa en clase se penalizará con -0,1 puntos.
En cada Resultado de Aprendizaje la nota máxima a alcanzar por la observación será 1 punto.

Para la superación de cada Resultado de aprendizaje el alumno/a debe alcanzar una calificación igual o superior a 5. Se pretende por tanto, y se articularán todos los mecanismos necesarios para que el alumnado supere todos los criterios de evaluación, pero si por diversas razones ello no fuese posible; al finalizar cada evaluación, una vez que se han evaluado todos los criterios y se ha aplicado el peso o porcentaje a cada resultado de aprendizaje, se obtendrá la calificación final del alumno o alumna, considerándose superada la materia si se han obtenido cinco o más puntos.

Superarán el módulo quienes obtengan una calificación igual o superior a 5 en cada una de las evaluaciones.

Los registros diarios y las calificaciones se recogerán, respectivamente, en las fichas individuales de los alumnos/as que componen el cuaderno del profesor, y en un calificador donde aparecerán reflejadas todas las variables a evaluar y sus correspondientes puntuaciones.

En la corrección de cualquier producción oral o escrita que el alumnado realice, se tendrán en cuenta: errores gramaticales o de escritura; acentuación y puntuación; caligrafía legible; pulcritud y limpieza; márgenes adecuados; vocabulario apropiado y empleo de léxico conveniente; evitar repeticiones, concordancias; y transmisión con claridad de las ideas.

Las pautas de valoración para la expresión oral se contienen en el Anexo III-A del Proyecto Lingüístico de Centro, las de la expresión escrita en el Anexo IV-A, la valoración del cuaderno en los anexos V-B y V-BII, y la de los trabajos de investigación en el Anexo V-A.

En caso necesario, se aplicará una penalización máxima del 20% sobre la calificación asignada a estas producciones, partiendo de la detracción de nota que establece el Proyecto Lingüístico de Centro para las diferentes incorrecciones léxicas en este nivel educativo:

- Cada falta de tildes o de grafía se penalizará con un 0,1.
- La mala presentación, puntuación, caligrafía y expresión podrá bajar hasta el 100% de la ponderación establecida.

D. Recuperación

Al comienzo de las evaluaciones segunda y tercera, o al tiempo de realizar éstas, se fijará una prueba de evaluación objetiva que servirá de recuperación de la evaluación anterior. La tercera evaluación se podrá recuperar mediante una prueba objetiva que se realizará al final de esta evaluación.

Deberán presentarse a estas pruebas los alumnos que hayan obtenido una calificación inferior a 5, en el cómputo de la evaluación trimestral.

Los alumnos que no superen las correspondientes recuperaciones, serán evaluados negativamente en la evaluación final y se incorporaran al programa de recuperación del módulo, que se desarrolla a continuación:

En el período comprendido entre la tercera evaluación parcial y la evaluación final, se llevarán a cabo actividades de refuerzo o mejora de competencias, que permitan a los alumnos/as la superación del módulo (en el supuesto de haber obtenido una calificación negativa en la tercera evaluación parcial) o la mejora de competencias, que conllevará una mejor calificación en la evaluación final.

En este periodo los alumnos tienen la obligación de asistir a clases y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase.

En el mes de junio se realizará una prueba escrita para que el alumno recupere los contenidos no superados. También deberán presentar las actividades o trabajos no presentados durante el curso, o que, habiendo sido presentados, no cumplan los requisitos mínimos exigidos por la profesora.

Para aquellos alumnos/as que alcanzados los resultados del aprendizaje y que por su aptitud y capacidad pueden alcanzar otras superiores, se establecerán actividades de profundización o técnicas de investigación a partir de la bibliografía recomendada y medios de comunicación. Por ejemplo, realización de trabajos, carteles, comentarios..., sobre los temas recomendados.

Estas actividades serán objeto de evaluación y por tanto de calificación, pudiendo el alumno mediante ellas, subir nota.

E. Actividades de refuerzo y ampliación

DE REFUERZO (*destinadas a aquellos alumnos/as que presentan más dificultades para alcanzar los objetivos: actividades graduadas en dificultad, repetición de ejercicios de una misma temática*) Y **AMPLIACIÓN** (*para aquellos que deseen profundizar e investigar sobre determinados contenidos de su interés o para su futuro profesional*). Están destinadas a atender a la diversidad.

Resúmenes de apartados complicados del tema	Individualmente	Pizarra Cuaderno
Elaboración de mapas conceptuales sencillos		
Repaso de actividades de cálculo		
Trabajos de investigación	Gran grupo Individualmente	Internet Ordenador

9. METODOLOGÍA

Se seguirá una metodología **activa**, dando protagonismo al alumno. Se intentará conseguir que la participación del alumnado llegue a todo el proceso educativo colaborando con el profesor, analizando y corrigiendo las deficiencias que se den en el aula, confeccionando material, corrigiendo ejercicios, etc.

El trabajo se realizará en forma de **autoinstrucción**, es decir, siempre que ello sea posible, el alumno/a debe tratar por sí mismo las respuestas a los interrogantes que le planteen los trabajos que esté realizando, siempre bajo la orientación del profesor, y utilizando los materiales y recursos didácticos propuestos.

En cuanto a la actividad normal del aula se realizarán exposiciones teórico-prácticas de los diversos temas indicados en los contenidos.

La exposición de los temas se hará de una forma coloquial y participativa en la que no solo hable el profesor, sino que los alumnos y alumnas intervendrán también dando su opinión, aportando lo que saben al respecto, partiendo del conocimiento que del tema tienen los alumnos y de ejemplos reales del entorno, despertando de esta forma el interés de los mismos y haciendo el tema ameno e interesante.

Se harán actividades simultaneadas con la exposición del tema, al mismo tiempo que se expondrán abundantes ejemplos. Otros ejercicios más completos y globales se efectuarán a la conclusión del mismo.

El profesor servirá de asesor resolviendo dudas en el transcurso de las actividades, y supervisará y corregirá todos los ejercicios realizados a fin de que el alumno encuentre rápidamente la vía para la corrección de sus errores.

Respecto a la organización del trabajo en el aula, ésta combinará el trabajo individual, pero también el trabajo en pequeños grupos, para abordar problemas y cuestiones globales o de aproximación a un tema y el trabajo del grupo-clase, para las puestas en común y debates.

En el último trimestre, una vez estudiados, analizados, debatidos y recapitulados todos los contenidos, estableceremos una globalización de esos contenidos. Lo abordaremos a través de un supuesto globalizador que servirá para sintetizar todos los contenidos adquiridos a lo largo del curso y permitirá visualizar dichos contenidos de manera interrelacionada e integradora.

ACTIVIDADES

Las actividades propuestas tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Los diferentes ritmos de aprendizaje
- Integrarse en proyectos interdisciplinares (que impliquen varios departamentos)
- Favorecer la capacidad de aprender por sí mismos
- Promover el trabajo en equipo.

Entre los tipos de actividades a realizar durante el curso, cabe destacar las siguientes:

- **Actividades introductorias o de motivación.**
Son las que deben iniciar la secuencia de aprendizaje. Tratan de establecer el interés de los alumnos por el aprendizaje. Las estrategias que se van a usar en mi programación son: comentario de una noticia de prensa o de un artículo de una revista científica, presentación de una problemática, utilización de Internet, etc.
- **Actividades diagnósticas o de revisión de conocimientos previos.**
Para que el aprendizaje sea significativo es necesario generar nuevos aprendizajes a partir de los conocimientos previos del alumnado. Por lo tanto, es necesario que el profesor detecte dichos conocimientos. La estrategia más utilizada es el brainstorming, preguntas, debates.
- **Actividades de desarrollo.**
Estas actividades tienen por finalidad desarrollar los distintos contenidos propuestos para la consecución de los objetivos. En general se clasifican en los tipos siguientes:
Simulación y preparación para realizar las siguientes tareas:
 - Recepción de visitas y atención telefónica.
 - Recepción, tramitación y gestión de documentos.
 - Atención al cliente/usuario.
 - Elaboración, registro y archivo de documentos.
 - Realización de las gestiones pertinentes con los departamentos afectados para consultas, reclamaciones y atención postventa.
 - Tramitación de reclamaciones y denuncias.
 - Aplicación de los estándares de la calidad en la prestación del servicio.
 - Aplicación de las técnicas de marketing como medio de potenciación de la imagen de la empresa.

ACTIVIDADES DE LECTURA, ESCRITURA Y EXPRESIÓN ORAL

El desarrollo de actividades que fomenten la lectura, la escritura y la expresión oral se trabajará con prensa especializada.

- Lectura de diversos artículos periodísticos de prensa y revistas especializadas.
- Lectura de diferentes artículos de normas jurídicas.
- Lectura de artículos de distintas páginas web.

ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES

Con el fin de fomentar la relación con el entorno productivo y aproximarse mejor a contextos reales de trabajo, así como, de apoyar a la consecución de los objetivos generales del ciclo formativo, el departamento ha planificado una serie de **actividades complementarias y extraescolares** para este curso académico, sin perjuicio de que se puedan realizar otras que no estén programadas y que por su interés se consideren oportunas.

Estas actividades se realizarán según lo establecido en la programación del departamento.

Algunas de las actividades extraescolares programadas por el Departamento para el presente curso escolar son las siguientes:

- Visita a empresas de la localidad
- Visita a un organismo público de la localidad
- Proyección de películas y/o documentales relacionados con las distintas materias
- Charlas informativas por personal especializado

MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

En cuanto a los materiales utilizados tenemos que destacar como base fundamental los siguientes:

- Libro usado por el alumno (recomendado): **Comunicación empresarial y atención al cliente. CF Grado Medio. Editorial Mc Graw-Hill.**
- Apuntes desarrollados por el profesor.
- Supuestos prácticos proporcionados por el profesor.
- Se extraerá información de cualquier otro libro relacionado con la materia que se considere conveniente.

En cuanto a material didáctico, todo el que el aula dispone en su dotación:

- Archivadores.
- Pizarra.
- Plantillas de documentos utilizados tanto en la empresa privada cómo en la Administración Pública, por ej. : Modelos de los diferentes documentos expedidos por la secretaría del propio Centro Educativo.
- Equipos informáticos conectados a Internet.
- Aplicaciones informáticas de propósito general.
- Material de oficina (escritura, archivo, reproducción de documentos, etc.).
- Publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado.

10. TRATAMIENTO DE LOS TEMAS TRANSVERSALES E INTERDISCIPLINARIEDAD

ELEMENTOS TRANSVERSALES

De acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Educación y la Junta de Andalucía los temas transversales deben estar presentes en todas las áreas y materias curriculares de cada etapa educativa, impregnando el currículo establecido.

Su presencia está justificada en cuanto que ayudan a la formación integral del alumnado, que contribuye a su desarrollo como persona en todas sus dimensiones y no solo como estudiante.

Esta educación en valores no se desarrolla en ninguna unidad didáctica específica, sino que aparece reflejada a lo largo de la secuenciación de contenidos.

El módulo de Comunicación empresarial y atención al cliente, tratará de dar cabida a estos contenidos establecidos por la legislación, trabajando específicamente algunos de ellos, que se pasan a exponer a continuación:

- **Educación moral y cívica.**

Considerada como la transversal de las transversales, cuyos objetivos están presentes en todas las unidades. A través de ella se pretende:

- Detectar y criticar los aspectos injustos de la realidad cotidiana y de las normas sociales vigentes.
- Construir formas de vida más justas, tanto en los ámbitos interpersonales como en los colectivos.
- Elaborar de forma autónoma, racional, y a través del diálogo con los otros, principios generales de valor que ayuden a enjuiciar críticamente la realidad.
- Lograr que adquieran las normas que rigen la sociedad de modo democrático y buscando la justicia.

Este tema lo trabajaremos a través del diálogo, de la reflexión personal y colectiva y de la participación en campañas que se pueden plantear. Se intentará que el alumnado participe activamente en el trabajo en equipo, valorando la comunicación y respeto entre compañeros de trabajo, aceptando distintos roles dentro del grupo y contribuyendo a un ambiente adecuado.

- **Educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos.**

Se persigue:

- El rechazo a las desigualdades y discriminación derivadas de la pertenencia a un determinado sexo.
- La posibilidad de identificar situaciones en las que se produce este tipo de discriminación y de analizar sus causas.
- La adquisición de formas de comportamiento de acuerdo con estos valores.

Este tema lo trabajaremos realizando trabajos y actividades en grupos mixtos y destacando el papel de la mujer en las empresas, tratando de poner en valor el papel de la mujer en el mundo de la empresa.

Siempre se utilizará un lenguaje adecuado no sexista.

- **Educación ambiental.**

A través de su tratamiento se pretende:

- Que comprendan y analicen las repercusiones de las actividades humanas en la naturaleza.
- La evolución de la intervención humana en el medio natural de distintos países.

Se intentará que el alumnado adquiera hábitos respetuosos con el medio ambiente, reciclando y utilizando el material de aula de forma adecuada, fomentaremos la importancia que tiene no contaminar nuestro entorno para así proteger nuestro planeta

- **Educación para el consumo.**

Se pretende fomentar:

- La responsabilidad de los alumnos como consumidores y el respeto hacia las normas que rigen la convivencia de los mismos.
- El rechazo al consumismo y la degradación del medio ambiente.
- El desarrollo integral de los jóvenes favoreciendo el reciclaje y el uso adecuado de los materiales en el centro.

Este tema lo trabajaremos analizando críticamente el contenido publicitario de la prensa técnica y de los sitios web con los que se requiera trabajar en el aula.

- **Educación para la paz:**

- Formación para la vida en común, la cohesión social, la cooperación y solidaridad entre los pueblos.
- Ejercicio de la tolerancia y del respeto a la diversidad dentro de los principios democráticos de convivencia.
- Prevención de conflictos y resolución pacífica de los mismos.
- Promoción de la práctica real y efectiva de la igualdad.
- Formación en el respeto y reconocimiento de la pluralidad lingüística y cultural de España.
- Respeto de la interculturalidad como un elemento enriquecedor de la sociedad.

Este valor estará presente a lo largo de las distintas unidades didácticas a través de la aplicación de las normas de convivencia del Centro y de las normas de aula que consensuaremos.

De igual forma, este valor lo concretaremos igualmente mediante el fomento del trabajo en equipo, el respeto a las opiniones y aportaciones de los demás y la resolución pacífica y constructiva de conflictos interpersonales. Todas estas habilidades sociales las iremos trabajando de forma progresiva unidad tras unidad.

- **Educación para la salud:**

- Adquisición de hábitos de vida saludable y ocupación activa del tiempo libre y de ocio.
- Desarrollo del ejercicio físico y el deporte.
- Capacitación para decidir entre las opciones que favorezcan un adecuado bienestar físico, mental y social para sí y para los demás.
- Conocimiento de hábitos y prácticas que contribuyan a la prevención de accidentes y riesgos laborales.

Se Analizarán las normas básicas en cuanto a la Prevención de Riesgos Laborales, (Higiene postural en el ámbito laboral, uso de Pantallas de visualización de datos, ergonomía)
Se estudiará la confidencialidad en el tratamiento de la información (Ley Orgánica de Protección de Datos)

Se trabajará de manera especial todas aquellas instrucciones, y se participará, en aquellas actividades que desde el centro educativo u otras instituciones se elaboren para hacer que el alumnado sea un agente activo y competente en la prevención y mejora de su salud y de la comunidad educativa, contempladas en los diferentes protocolos de actuación Covid-19.

El resto de temas transversales se irán comentando, exponiendo y resaltando su importancia al trabajar con los contenidos procedimentales.

Asimismo, se incluirá el conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.

La **Cultura Andaluza** se ha de tratar como un tema transversal más, pretendiéndose que tanto profesorado como alumnado la utilicen como un elemento habitual en la práctica educativa, permitiendo la integración del estudiante en la realidad de Andalucía: Conocimiento de las creencias, actitudes y valores de nuestra tradición y patrimonio cultural, Conocimiento y análisis de los mecanismos que rigen nuestra sociedad. En este módulo se trataría, en general, de conocer las distintas instituciones públicas andaluzas.

También se intentará participar con la dirección y el departamento de orientación y el departamento de actividades extraescolares, en las tareas y actividades que se planteen para el fomento de todas las actitudes, valores y comportamientos anteriormente expuestos, participando en actividades extraescolares, charlas, seminarios, debates, ...

INTERDISCIPLINARIEDAD

Los contenidos que se imparten en este módulo tienen un ámbito de aplicación multidisciplinar que permiten contextualizar el proceso de enseñanza-aprendizaje a contenidos de todos los módulos. La interdisciplinariedad supone que los contenidos aprendidos en un módulo sirven para avanzar en otros y que estos permiten dar unidad al aprendizaje.

Algunos de los contenidos que se imparten el módulo de Comunicación empresarial y atención al cliente se pueden complementar con los contenidos de otros módulos del ciclo:

Operaciones administrativas de compraventa: mediante realización de cartas comerciales que adjunten los documentos que se gestionen.

Tratamiento informático de datos: utilización de aplicaciones informáticas para la realización de escritos y documentos

.Empresa en el aula: procedimientos a seguir en la creación de una empresa (documentación, departamento de atención al cliente, etc.)

Formación en Centros de trabajo: se lleva a la práctica real en la empresa en las que los alumnos/as realicen las prácticas los contenidos vistos en este módulo

11. TRABAJOS MONOGRÁFICOS

La realización, en el segundo curso, del módulo de **Empresa en el aula y Formación en centros de trabajo** requerirá del alumno/a la puesta en común de todos los conocimientos adquiridos en los módulos profesionales cursados anteriormente, entre ellos el de este módulo.

12. SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN, PROCEDIMIENTOS DE AUTOEVALUACIÓN Y, EN SU CASO, MODIFICACIÓN DE LOS CONTENIDOS

En la evaluación del proceso de enseñanza, el profesorado debe reflexionar sobre su práctica educativa con el objeto de mejorarla. Esta evaluación incluirá, entre otros, los siguientes aspectos:

- Adecuación de los elementos de la programación a las características de los alumnos.
- Desarrollo de contenidos.
- Nivel de interacción entre los alumnos y entre el profesor y los alumnos.
- Metodología fundamentada en planteamientos constructivistas.
- Si las actividades han estado secuenciadas, han tenido en cuenta los conocimientos previos y ha sido atrayentes.
- Si los recursos (materiales, organización, fuentes de información, etc.) han sido adecuados.
- Si la organización en grupos ha resultado positiva.
- Coordinación entre el profesorado que imparte módulos con contenidos similares.
- Proposición de medidas de mejora.

Trimestralmente, se llevará a cabo un seguimiento de la programación y, en su caso modificación de los contenidos según el contexto del alumnado de este curso académico.

Por otra parte, se llevará a cabo un procedimiento de evaluación del proceso de enseñanza y práctica docente cada trimestre una vez observado los resultados y analizados estos.