

PROGRAMACIÓN GENERAL DEL MÓDULO

Índice

1.CONTEXTUALIZACIÓN.

2.OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

3.CONTENIDOS

3.1 Contenidos mínimos exigibles

4. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS

5. METODOLOGÍA DIDÁCTICA

6. ADAPTACIÓN A LA DIVERSIDAD

7. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

8.CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

9.ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

10.MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

10.1 Bibliografía

11. TEMAS TRANSVERSALES

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

13.PLAN DE CONTINGENCIA

14.PUBLICIDAD DE LA PROGRAMACIÓN

15. CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA POR LA SITUACIÓN DE PANDEMIA ACTUAL

1. CONTEXTUALIZACIÓN.

FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

CICLO FORMATIVO: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

MÓDULO: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: 0651

HORAS: 160

NIVEL: GS

CURSO: 1º

CURSO ACADÉMICO: 2021-22

Programación didáctica del módulo profesional COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE, perteneciente al primer curso del ciclo formativo de grado superior «ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS», con una duración curricular de 160 de periodos lectivos a lo largo del curso académico, siendo los realmente programados, atendiendo al calendario del presente curso, de 178 periodos, a razón de 5 periodos lectivos semanales.

Normativa aplicable:

Título: Real Decreto 1584/2011 de 4 de noviembre (BOE 15/12/2011)

Currículo: Orden de 2 de mayo de 2013 (BOA 21/05/2013)

2.OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los objetivos se expresan en términos de resultados de aprendizaje que enuncian los resultados que deben ser alcanzados por el alumnado a la finalización del curso. Los resultados de aprendizaje se asocian a las diferentes unidades didácticas o de trabajo impartidas durante el curso.

El conjunto de resultados de aprendizaje de cada uno de los módulos de un ciclo formativo, contribuye a alcanzar los objetivos generales de dicho ciclo y por lo tanto, el perfil profesional/la competencia general establecido en el mismo.

El módulo de COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE, está asociado a la unidad de **competencia acreditada** número UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

Criterios de evaluación

Relacionados con el resultado de aprendizaje 1: Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.

- Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.
- Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
- Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
- Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.
- Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.
- 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.
- 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.
- Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
- Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

Relacionados con el resultado de aprendizaje 2: Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

- Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- 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.

- 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.
- 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.
- Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

Relacionados con el resultado de aprendizaje 3: Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

- Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.
- Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
- Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
- Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.
- Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.
- Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.

- Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
- Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

Relacionados con el resultado de aprendizaje 4: Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

- 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.
- Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
- Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.
- Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.
- Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
- Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.
- Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
- 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).
- Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.
- Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.
- Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

Relacionados con el resultado de aprendizaje 5: Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

- Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
- Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.
- Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

Relacionados con el resultado de aprendizaje 6: Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

- Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
- Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.
- Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.

- Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

Relacionados con el resultado de aprendizaje 7: Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

- Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
- Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
- Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
- 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.
- Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
- Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
- Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.
- Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas
2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor
3. **Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo**
4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas

- 5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios**
- 6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente**
- 7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente**

Los apartados 3, 5, 5, 6 y 7 serán considerados como imprescindibles

3.CONTENIDOS

Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales. Características jurídicas, funcionales y organizativas.
- Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.
- Tipología de las organizaciones. Organigramas.
- Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Estilos de mando: dirección y/o liderazgo. Teorías y enfoques del liderazgo.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones: comunicación en la demanda de información y su prestación.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa.
- Calidad del servicio y atención de demandas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas de comunicación oral. empatía, asertividad, escucha activa, sonrisa y proxemia, entre otras.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida.
- Realización de entrevistas.
- Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.
- La comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes.
- Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios y sonrisa entre otros. Expresiones adecuadas.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones.
- Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas.
- Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes.
- La centralita.
- Uso del listín telefónico.
- La videoconferencia.

Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa. Normas de comunicación y expresión escrita.
- Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales.
- Construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos.
- Siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, sinónimos y antónimos entre otras.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional: Informes, cartas, presentaciones escritas, actas, solicitudes, oficios y memorandos, entre otros.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La «netiqueta».
- Técnicas de comunicación escrita a través de:
 - . Fax.
 - . Correo electrónico.
 - . Mensajería instantánea.
 - . Correo postal.
 - . Otros.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

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

- La recepción, envío y registro de la correspondencia: Libros de entrada y salida.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.

- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- 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 custodia.
- Sistemas de archivo. Convencionales. Informáticos.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo.
- Custodia y protección del archivo.
 - . La purga o destrucción de la documentación.
 - . Confidencialidad de la información y documentación.
 - . Procedimientos de protección de datos.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico.
 - . Contratación de direcciones de correo e impresión de datos.
 - . Configuración de la cuenta de correo.
 - . Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo electrónico

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

- El cliente. Sus tipos.
- La atención al cliente en la empresa/organización.
 - . Variables que influyen en la atención al cliente/usuario.
 - . Posicionamiento e imagen de marca.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.
- Documentación implicada en la atención al cliente.

- Sistemas de información y bases de datos.(Herramientas de gestión de la relación con el cliente –CRM-)
- Relaciones públicas.
- Canales de comunicación con el cliente.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

- La protección del consumidor y/o usuario.
- El rol del consumidor y/o usuario.
- Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.
- La defensa del consumidor. Legislación europea, estatal y autonómica.
- Instituciones y organismos de protección al consumidor.
 - Entes públicos.
 - Entes privados: asociaciones de consumidores, asociaciones sectoriales y cooperativas de consumo.
- Reclamaciones y denuncias.
 - Normativa reguladora en caso de reclamación o denuncia.
 - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
 - Configuración documental de la reclamación.
 - Tramitación y gestión: proceso de tramitación, plazos de presentación, órganos o entes intervinientes.
- Mediación y arbitraje: concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.
- La mediación:
 - Personas físicas o jurídicas que intervienen.
 - Requisitos exigibles.

- . Aspectos formales.
- . Procedimiento.
- El arbitraje de consumo:
 - . Legislación aplicable.
 - . Las juntas arbitrales.
 - . Organigrama funcional.
 - . Personas físicas o jurídicas que intervienen.
 - . Procedimiento.

Organización del servicio posventa:

- El valor de un producto o servicio para el cliente.
 - . Valor de compra.
 - . Valor de uso.
 - . Valor final.
- Actividades posteriores a la venta.
 - . Tratamiento de quejas/reclamaciones.
 - . Asesoramiento para el uso.
 - . Instalación.
 - . Mantenimiento.
 - . Reparación.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos.
 - . Información de entrada: necesidades y expectativas de los clientes, situación de la competencia, plan estratégico de calidad, el producto o servicio vendido, características y alcance de los productos y servicios, instrucciones sobre el producto, información de periodos anteriores, garantía de calidad y recursos disponibles.
 - . Información de salida: producto apto para el uso, usuario preparado para el consumo del bien, grado de satisfacción del cliente, solución a una queja o inconformidad, información para el control de los procesos,

valoración de los productos y de los procesos, deficiencias del producto o servicio y oportunidades de mejora.

- Tipos de servicio posventa.
 - . Servicios técnicos: instalación, mantenimiento y reparación.
 - . Servicios a los clientes: asesoramiento y tratamiento de quejas.
- La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa.
 - . Calidad interna.
 - . Calidad externa.
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
 - . Planificación.
 - . Aplicación.
 - . Control.
 - . Mejora.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.
 - . Tormenta de ideas.
 - . Análisis del valor.
 - . Árboles de estructuras.
 - . Diagramas de causa-efecto.
 - . Flujogramas.
 - . Métodos de registro de datos.
 - . Gráficos e histogramas.
 - . Gráficos de control.

3.1 Contenidos mínimos exigibles

El alumnado de este curso deberá ser capaz de superar los contenidos que refleja el currículo del módulo. La distribución de los contenidos queda especificada en la Orden de 2 de mayo de 2013 (BOA 21/05/2013) y, se considerarán resultados de aprendizaje mínimos los reflejados en la presente programación en el apartado anterior. Todo ello sin perjuicio de realizar las pertinentes adaptaciones de los mismos en el desarrollo de las diferentes unidades didácticas.

4. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS

Secuenciación

Los 160 periodos oficiales del módulo, para el curso 2020/21 devienen 178 reales, distribuidos en 67 periodos en la primera evaluación, 64 en la segunda evaluación, y, 47 en la tercera evaluación. De las 12 unidades a impartir, se impartirán 4 en cada evaluación.

Distribución temporal de contenidos

La distribución temporal de contenidos aquí reflejada se realiza teniendo en cuenta las circunstancias tanto sanitarias como de alumnado a fecha de septiembre.

En diciembre se revisará y se podrá ajustar esta distribución de contenidos atendiendo a las circunstancias reales del momento.

TOTAL CON LAS EVALUACIONES, REPASO Y RECUPERACIONES

PRIMERA EVALUACIÓN

Presentación	1
Organizaciones empresariales	14
Comunicación e información	12
Comunicación e imagen corporativa	10
Comunicación escrita en la empresa	12
Correspondencia comercial	12
Exámenes	6
TOTAL HORAS 1ª EVALUACIÓN	67

SEGUNDA EVALUACIÓN

Correspondencia comercial II	15
Gestión de correspondencia e información	13
Atención al cliente/ consumidor	15
Organización del servicio postventa	15

Exámenes	6
TOTAL HORAS 2ª EVALUACIÓN	64

TERCERA EVALUACIÓN.

Reclamaciones y derechos del consumidor	10
Marketing e imagen empresarial	10
Conocimiento e investigación del mercado	10
Exámenes y recuperaciones	5
Repasos y actividades evaluación extraordinaria	12
TOTAL HORAS 3ª EVALUACIÓN	47

5. METODOLOGÍA DIDÁCTICA

La metodología didáctica de la formación profesional específica promoverá la integración de los contenidos científicos, tecnológicos y organizativos, proporcionando una visión global y coordinada de los procesos productivos en los que debe intervenir el profesional correspondiente. Asimismo, favorecerá en el alumnado la capacidad para aprender por sí mismo y para trabajar en equipo.

6. ADAPTACIÓN A LA DIVERSIDAD

El alumnado que accede a un ciclo formativo se caracteriza por la diversidad, determinada por su experiencia personal, laboral, social, por su procedencia sociocultural, así como por algunas necesidades derivadas de situaciones de discapacidad.

Distintas procedencias de los alumnos que acceden a este Ciclo Formativo de Grado superior, Bachillerato, F.P, otros ciclos formativos y superando las pruebas que convoca la Administración educativa, generan niveles bien diferenciados entre los alumnos del grupo. Atendiendo a la diversidad, se proponen casos prácticos adicionales para los alumnos que tienen un mayor nivel.

Se 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.

La herramienta de trabajo de que dispone el equipo educativo son las programaciones didácticas, que han de adaptarse al currículo del ciclo según las necesidades individuales del alumno.

Para trabajar la diversidad en el aula la plataforma **Google classroom** nos ofrece un escenario en el que se puede dar cabida tanto para refuerzo como ampliación de contenidos, ofreciendo diversidad de ejercicios al alumnado que así lo desee. Al mismo tiempo, el proyecto planificado también ofrece al alumnado una diversidad de aprendizaje,

donde cada uno debe ubicarse y realizar un rol diferente dentro del desarrollo de la empresa.

7.PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

Procedimiento de evaluación.

En primer lugar, se realizará una prueba de evaluación inicial al alumnado para ver los conocimientos previos que tiene sobre la materia a tratar a lo largo de este módulo. No tendrá ningún valor a efectos de calificaciones , pero servirá para conocer y adecuar la programación al nivel del grupo.

Durante cada trimestre del curso escolar se realizarán al menos 1 prueba, comprensiva de la materia explicada y trabajada en el aula a lo largo del periodo correspondiente. Además se efectuarán, de forma periódica, ejercicios y/o trabajos propuestos en clase de carácter teórico y/o práctico.

Las posibles pruebas suspendidas a lo largo del curso serán objeto de recuperación a la finalización del mismo, sin integrar más contenidos evaluables que los no superados.

En cuanto a la pérdida del derecho a la evaluación continua o, incluso, a la anulación de la matrícula, se estará a lo dispuesto en la normativa vigente que regula las enseñanzas de formación profesional, el Proyecto Curricular del Ciclo Formativo y en el Reglamento de régimen interior.

El alumnado que pierda oficialmente el derecho a la evaluación continua deberá presentarse a una prueba final, coincidiendo temporalmente con la que se ha previsto para quienes no superen el módulo por evaluaciones. Esta prueba abarcará la totalidad de los contenidos del módulo, con aplicación estricta y exhaustiva de los criterios de evaluación reflejados en esta programación. Superará el módulo quien obtenga en esta prueba final, una calificación igual o superior a 5 puntos, sin redondeo.

Instrumentos de evaluación

- Pruebas o exámenes escritos,
- Formularios google, kahoot,
- Registro de las actividades diarias y tareas encomendadas en Google Classroom

- Trabajo del alumno y participación en clase
- Exposiciones orales con su correspondiente grabación de voz como muestra fehaciente de su ejecución
- Trabajos monográficos en grupo o en solitario

8.CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Como instrumentos y criterios de calificación del alumnado se utilizarán los siguientes:

INSTRUMENTO DE CALIFICACIÓN	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
PRUEBA/S ESPECÍFICA/S DE EVALUACIÓN (exámenes)	Ponderación: 70%
ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE	Ponderación 20 % Trabajos considerados obligatorios Ponderación 10% actividades consideradas diarias.

La calificación mínima para aprobar es de 5.

Se realizarán, al menos, 1 prueba específica de evaluación, es decir, al menos 1 exámen. En caso de la realización de más de una prueba específica de evaluación no se realizará promedio entre los dos pruebas si se obtiene una nota inferior a 4.

En la/s prueba/s específica/s de evaluación, las faltas de ortografía cometidas minorarán la nota final de la/s prueba/s en las siguientes puntuaciones:

- Faltas: 0,20 puntos por falta

- Acentos: 0,1 puntos por acento.

En ambos casos, las faltas y tildes minorarán un máximo de 2 puntos por prueba específica de evaluación.

Los trabajos deben ser entregados en las fechas previstas y son obligatorios. Si se entregan más tarde, la calificación será de cero puntos. En caso de no realizar ningún trabajo obligatorio en alguna evaluación, la ponderación correspondiente (20%) pasará a aumentar la ponderación del examen o de los exámenes, solo para dicha evaluación.

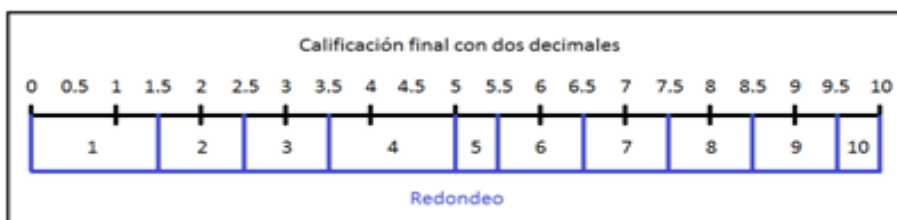
Los trabajos considerados diarios, valorados con un 10% de la nota, se entregarán antes de la fecha prevista. En caso de entregarse más tarde, no se tendrán en cuenta para la nota de la evaluación.

Cuando en una evaluación se asigne un/unos trabajos obligatorios, que puede suponer una ponderación de hasta el 20% de la nota de la evaluación, y no sea realizado por el alumno, supondrá el no aprobar la evaluación, es decir, es totalmente obligado la realización del/ de los mencionados trabajos para la superación del módulo.

En caso de haber más de un examen o más de un trabajo obligatorio, se procederá a realizar la media aritmética de los exámenes o trabajos respectivamente, para después proceder a su respectiva ponderación para el cálculo de la nota de la evaluación.

Para aprobar el módulo es necesario sacar un 5, como mínimo, en las tres evaluaciones.

La nota de evaluación, será la que resulte del siguiente redondeo (que se realizará una vez aplicada la ponderación explicada anteriormente): se realizará el redondeo científico (aproximación al entero más cercano), pero quedan como excepción las calificaciones comprendidas entre 3,50 y 4,99, de las cuales se despreciarán los decimales y quedarán en un 4 (se truncarán a 4), siendo necesario obtener un 5 para aprobar.



En todo caso, la nota sin redondear será la considerada para el cálculo de la calificación final de curso. La calificación ordinaria del curso se obtendrá calculando la media de las tres evaluaciones. Aprobará el módulo quien obtenga una nota final igual o superior a 5 puntos (sin redondeos). La calificación final del curso también se redondeará utilizando el mismo procedimiento de redondeo aplicado a las notas de las evaluaciones.

Los alumnos que obtengan una nota inferior a 5 en alguna de las evaluaciones, podrán presentarse a la prueba final de conocimientos, la cual tiene lugar en el mes de junio (1ª convocatoria), debiendo recuperar aquella/s evaluación/es que tuvieran suspendidas.

En todo caso, en la prueba final de conocimientos, que contemplará en este caso todos los contenidos de la/s evaluación/es suspendida/s, deberán sacar como mínimo un 5 en cada una de las evaluaciones que tengan pendientes de recuperar para poder superar el módulo. En este caso, el procedimiento para el cálculo de la nota final del módulo se realizará según lo especificado anteriormente con carácter general para el cálculo de la nota de evaluación y de la calificación ordinaria del curso, la nota final será el promedio, salvo que tenga alguna evaluación sin recuperar, en cuyo caso la nota final máxima será 4.

Los alumnos que no aprueben en la primera convocatoria de junio, disponen de una segunda convocatoria de junio, donde deberán examinarse de todos los contenidos del módulo. La nota final será la obtenida en la prueba, estableciéndose el redondeo científico y las especificaciones dispuestas anteriormente para el caso de que la nota esté entre el rango que va de 3'5 a 4'99.

Si el alumno no se presenta a una evaluación final, tendrá como nota NE.

Tal y como dispone la Orden de 26 de Octubre de 2009, la acumulación de faltas que alcance el 15% de las sesiones lectivas efectivas asignadas al módulo dará lugar a la pérdida del derecho a la evaluación continua. De este porcentaje quedan excluidos los alumnos que cursen enseñanzas de formación profesional y tengan que conciliar el aprendizaje con la actividad laboral, circunstancia que deberá quedar convenientemente acreditada. Esta exclusión deberá ser adoptada por el equipo docente del ciclo formativo, previa petición del alumno.

El tutor informará a Jefatura de Estudios del número de faltas de asistencia de cada alumno. El único apercibimiento se realizará cuando el alumno haya superado el 10% de las sesiones lectivas efectivas asignadas a cada módulo.

La pérdida del derecho a la evaluación continua supondrá que no se tendrán en cuenta las actividades realizadas con anterioridad por el alumno, y que sólo tendrá derecho a realizar una prueba final de conocimientos del módulo, que deberá aprobar con una nota de 5 como mínimo.

Se prohíbe copiar en los exámenes. Cuando un alumno/a sea sorprendido copiando obtendrá automáticamente una puntuación de 0 en ese examen. Asimismo, el profesor implicado podrá adoptar otro tipo de medidas correctivas si así lo considera oportuno (por ejemplo, la emisión de un parte de incidencias).

Por otra parte, cuando un alumno no asista a alguna prueba destinada a la calificación, ya sea escrita u oral, deberá presentar un justificante oficial para poder solicitar la repetición de la misma.

No obstante, todo lo anterior, quedará a expensas del correcto cumplimiento del derecho fundamental de cátedra que asiste a todo profesor, conforme queda preceptuado en el artículo 20.1. c) de la Constitución Española, el cual faculta a adoptar al profesor cuantas medidas sean pertinentes para el funcionamiento regular de las enseñanzas.

Evaluación del desarrollo del currículo

Cada grupo de alumnos y alumnas tiene unas características distintas, determinadas por la personalidad individual, la formación académica previa, la madurez personal y las relaciones intergrupales que se establecen durante el periodo de convivencia. El currículo del módulo debe adaptarse cada curso académico a esas circunstancias, lo que provoca revisiones permanentes tanto de los objetivos, como de los contenidos a desarrollar y de los criterios de evaluación utilizados. En las sucesivas reuniones semanales del departamento se analizan, estudian y valoran todas esas circunstancias, tomando las decisiones y adoptando los acuerdos necesarios para que tanto los objetivos, como el desarrollo de los contenidos y la aplicación de los criterios de evaluación, se ajusten en cada momento a las específicas condiciones de los grupos que reciben enseñanza. Todas medidas son, en principio, temporales para ajustar el currículo a ese grupo de alumnos concreto. Decisiones que puedan suponer cambios estructurales se plantearían a los grupos que revisan los Proyectos curriculares con periodicidad regular.

Evaluación de la práctica docente

Se realizará seguimientos de la programación, contrastando lo previsto y lo realizado en: número de periodos lectivos cumplidos, unidades didácticas impartidas y resultados de los controles practicados, analizando lo conseguido, lo pretendido, las desviaciones y adoptando las medidas correctoras que fuesen necesarias.

9. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

Se tendrán en cuenta los informes de seguimiento de la programación.

Se utilizarán actividades de refuerzo para aquellos alumnos que no asimilen los contenidos, y actividades de ampliación para potenciar los resultados adquiridos.

Se podrá graduar la dificultad de las tareas en función del nivel de determinados alumnos y la utilización de actividades complementarias como recurso adicional y de estimulación hacia el alumnado.

El alumno que no supere el módulo en evaluación ordinaria de junio (1ªconvocatoria) realizará una prueba final de conocimientos en la evaluación ordinaria de junio (2ªconvocatoria). Para superar dicha prueba se requiere una nota mínima de 5. El alumno en el espacio que va de una a otra convocatoria, podrá realizar ejercicios con carácter periódico de repaso bajo la supervisión y orientación del profesor.

Si el alumno no supera este módulo en junio (2ª convocatoria), tendrá que matricularse de nuevo en el mismo y deberá superar las pruebas pertinentes.

Los alumnos matriculados en 2º curso del ciclo con el módulo pendiente de primero se podrán examinar en febrero-marzo (en 1ª convocatoria) y, si no superan esta prueba en una 2ª convocatoria en mayo-junio, en una prueba final de conocimientos que contendrá todos los contenidos impartidos en el módulo.

10.MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

- Apuntes facilitados por el profesor/a
- Manuales y guías de consulta.
- Fotocopias e impresos.
- Periódicos y webs para tratar temas de actualidad.
- Consulta de páginas Webs
- Ordenadores
- Cañón

10.1 Bibliografía

Libro de texto “Comunicación y atención al cliente”, de la editorial Paraninfo.

11. TEMAS TRANSVERSALES

La forma en que se incorporan los temas transversales y su tratamiento se han concretado en la introducción general de la programación del departamento.

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Las recogidas en acuerdo en reunión de departamento y aprobadas en la programación de centro en claustro.

13.PLAN DE CONTINGENCIA

En el caso de los supuestos contemplados en el punto “j” del artículo 20 de la orden de 29 de mayo de 2008 de la Consejera de Educación Cultura y Deporte de Aragón, en la carpeta del módulo se recogen todas las actividades, así como el solucionario de las mismas, separadas por unidades para que los alumnos puedan realizar.

El plan de contingencia se utilizará cuando el profesor falte de manera inesperada sin dejar trabajo pendiente, ya que en caso contrario, el profesor dejará tarea programada para realizar en la guardia de la asignatura.

En el plan de contingencia se encuentran ejercicios y recursos para todo el año, si el profesor faltara sin dejar tarea programada se deberá acudir a él preguntando previamente a los alumnos en qué punto del curso se encuentran.

En el caso de que los alumnos vayan a alguna actividad extraescolar y por ese motivo se pierdan 1 o 2 clases de la materia, se les indicarán ejercicios para realizar en casa (bien del libro o bien que dé el profesor como recurso “extra”) que tendrán que traer hechos a la siguiente clase que se tenga de la materia y se corregirán por el profesor.

Ante la ausencia inesperada del profesor se consultará en la carpeta del módulo, que contendrá una hoja de seguimiento de la programación del curso hasta fecha.

Una vez conocido el punto por donde se va, se recurrirá a los materiales y pruebas archivados, y a la bibliografía, con los que proporcionar materiales de trabajo a los alumnos durante la ausencia del profesor.

Entre los materiales utilizados estarán: actividades propuestas de la bibliografía en su libro de texto. Las actividades estarán debidamente ordenadas, corregidas y se corresponderán con los contenidos que se vayan trabajando a lo largo del curso.

Los trabajos realizados por los alumnos en ausencia de la profesora serán entregados a la profesora cuando se incorpore al aula. Siendo un requisito imprescindible para poder presentarse a los exámenes o controles.

Si la ausencia de la profesora estaba prevista, la profesora procederá de acuerdo al procedimiento que el instituto tiene establecido para las guardias.

14.PUBLICIDAD DE LA PROGRAMACIÓN

A comienzo de curso se informará a los alumnos sobre los siguientes aspectos de la programación:

- Objetivos, contenidos y criterios de evaluación.
- Contenidos mínimos exigibles para obtener una calificación positiva.
- Procedimientos e instrumentos de evaluación.
- Criterios de calificación.

En cualquier caso, se pondrá a disposición del alumnado la programación completa por si se requiere, bien en la secretaría del centro, en la página Web del instituto, o en el departamento.

15. CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA POR LA SITUACIÓN DE PANDEMIA ACTUAL

Siguiendo las indicaciones de la Orden, de 11 de Junio de 2020, del Consejero de Educación, Cultura y Deporte por la que se aprueba el "Plan de Refuerzo Pedagógico para el Curso 2020/21 en las Enseñanzas No Universitarias", y, siendo que este módulo es de primer curso no se establecen, a priori, ningún refuerzo. No obstante, si se percibe cualquier carencia entre el alumnado, se tomarán las medidas de refuerzo oportunas con explicaciones y material de refuerzo.

A continuación se reflejan las posibles situaciones en las que nos podemos encontrar debido a la evolución de la pandemia:

-La plataforma utilizada será Google Classroom.

-Presencialidad: Lo recogido en la presente programación en los epígrafes anteriores.

-Semipresencialidad: Los alumnos que deban permanecer en sus casas, podrán seguir las clases en streaming, en directo, a través de la aplicación MEET del entorno G-Suite. Las tareas serán subidas a Classroom para todos los alumnos, sean o no presenciales.

Las pruebas (exámenes) se harán siempre de forma presencial, modificando el examen para evitar que los alumnos puedan compartir información sobre el mismo.

-Confinamiento total similar al de marzo de 2020. En caso de confinamiento total, las clases se desarrollarán para todos los alumnos por MEET, subiendo a la plataforma classroom las actividades, tareas, apuntes y demás material necesario. Las pruebas (exámenes) se desarrollarán también a través de MEET y/o con herramienta como formularios de google, pudiendo ser de tipo oral.

-Confinamiento por COVID del profesor: Se seguirá el plan de contingencia de esta programación, si no pudiera desarrollar su trabajo por la enfermedad. Si pudiera desarrollar su actividad docente, se desarrollarían las clases por MEET y las tareas a través de classroom y las pruebas se desarrollarán también a través de MEET y/o con herramienta como formularios de google pudiendo ser de tipo oral.

-Confinamiento parcial de alumnos: Mismo desarrollo que la semipresencialidad.

- En cuanto a los criterios de evaluación, serán los mismos que figuran anteriormente en la presente programación.

-Se tendrán en cuenta los contenidos mínimos recogidos en esta programación.

Para asegurarnos que todo el alumnado pueda acceder de forma remota a las clases, comienzo de curso el tutor del grupo se informó preguntando al alumnado sobre las posibles carencias tecnológicas que pudieran tener informando de ello a jefatura.

Con respecto a cómo hacer el seguimiento de los alumnos en las clases virtuales, tanto al comienzo de la clase como al final o esporádicamente se realizará un control de los alumnos que están conectados, pasando lista, haciendo preguntas, ..., de esta manera podemos comprobar que el alumno sigue la clase, así como a los absentistas.

Si se detectan alumnos que reiteradamente y de manera no justificada no se conecta a las clases, alumno absentista, se procederá de igual forma que presencialmente, en este sentido tenemos que tener en cuenta que puede deberse a que el alumno no se pueda conectar con problemas puntuales en la red.

Asimismo, en la carpeta del departamento existe un documento para la evaluación de los diversos instrumentos que se utilizan o que se pueden utilizar para impartir las clases de forma virtual.

Andorra, a 5 de octubre de 2021

Fdo.: Ana Pilar Sánchez Navarro

