ÍNDICE

A) OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL. 2

B) ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS. 3

C) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARACTER GENERAL. 5

D) CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN 6

E) RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA DEL MÓDULO. 9

F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN. 10

G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA USO DEL ALUMNADO. 13

H) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS. 13

I) ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DEL MÓDULO PENDIENTE. 14

J) PLAN DE CONTINGENCIA, CON ACTIVIDADES PARA EL ALUMNADO. 14

K) DERECHO DEL ALUMNADO A CONOCER LA PROGRAMACIÓN Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN. 16

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR 17

A) OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.

El módulo de Comunicación y atención al cliente contribuye a alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales del ciclo (según art. 5 de la orden que regula el título):

a) Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control.

j) Desarrollar y verificar la atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.

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

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

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

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

De los siguientes objetivos generales del ciclo la formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), j), k), l), n), y r).

a) Identificar datos y parámetros, relacionándolos con los diferentes sistemas de comunicación y archivo para administrar estos sistemas.

j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y planificarla.

k) Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.

l) Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la comunicación empresarial, poniéndolas en conexión con diferentes contextos para elaborar documentos.

n) Identificar técnicas y procedimientos, relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y con las necesidades de las empresas, para clasificar, registrar y archivar comunicaciones.

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

B) ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.

Unidad de Trabajo nº1. La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación.

- La empresa: elementos y tipos
- La organización interna de la actividad empresarial
- La función directiva
- La información en la actividad empresarial
- La comunicación en la actividad empresarial
- Comunicación externa e imagen corporativa

Unidad de Trabajo nº2. La comunicación presencial en la empresa.

- La comunicación en la empresa: elementos y tipos
- La comunicación presencial
- Técnicas de comunicación presencial
- Situaciones presenciales más usuales
- La comunicación no verbal en la comunicación presencial
- Costumbres, protocolo y formas de actuación

Unidad de Trabajo nº3. Comunicación telefónica y telemática: Las redes sociales.

- El proceso de comunicación telefónica
- Medios, equipos y prestaciones para la comunicación telefónica
- Protocolos en la comunicación telefónica
- Gestión empresarial de las comunicaciones telefónicas
- Tipos de comunicación telemática
- Gestión de las comunicaciones telemáticas en la empresa

Unidad de trabajo nº4. Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial.

- La comunicación escrita: elementos y tipos
- Normas para una adecuada redacción
- Documentos propios de la comunicación escrita
- Soportes para transmitir documentos escritos
- Canales para transmitir documentos escritos

Unidad de trabajo nº5. Tratamiento y envío de información empresarial

- El archivo: finalidad, funciones y tipos de archivo
- Sistemas de clasificación de documentación
- Recepción y archivo de documentación
- Consulta y conservación de la documentación
- Tratamiento de la correspondencia empresarial
- Seguridad y confidencialidad de la información: La ley de Protección de datos.

Unidad de trabajo nº6. Comunicación y atención comercial

- El cliente: tipos de clientes e importancia para la empresa
- Las motivaciones del cliente y el proceso de compra

- El departamento de atención al cliente
- Comunicación en la atención comercial
- El proceso de atención comercial: elementos y técnicas
- Tratamiento y gestión de la información comercial: los CRM

Unidad de trabajo nº7. Gestión de conflictos y reclamaciones

- Exteriorización de la satisfacción del cliente: actuación empresarial
- La reclamación: documentación asociada
- Gestión empresarial de reclamaciones escritas
- Gestión de reclamaciones presenciales
- Conflicto y negociación comercial: técnicas y herramientas de negociación
- La protección de los derechos del consumidor

Unidad de trabajo nº8. Servicio postventa y fidelización de los clientes

- El servicio postventa: definición y tipos
- La calidad y servicio postventa
- Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio postventa
- Tratamiento de errores y anomalías. Control y mejora del servicio
- El CRM como instrumento de gestión postventa
- Postventa y fidelización de los clientes

Temporalización y secuenciación.

EVALUACIÓN	U.T.	TITULO	SESIONES	PERÍODO
1ª 60h	1	La organización en la empresa	16	Sept/oct
	2	La comunicación presencial en la empresa	21	Oct/nov
	3	La comunicación telefónica y telemática: las redes sociales	23	Nov/dic
TOTAL PRIMERA EVALUACIÓN			**60**	**Aprox.**
2ª 50h	4	Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial	22	Dic/febrero
	5	Tratamiento y envío de información empresarial	23	Feb./marzo
TOTAL SEGUNDA EVALUACIÓN			**45**	**Aprox.**
3ª 40h	6	Comunicación y atención comercial	17	Marzo/abril
	7	Gestión de conflictos y reclamaciones	19	Abril/mayo
	8	Servicio Postventa y fidelización de clientes	19	Mayo/junio
TOTAL TERCERA EVALUACIÓN			**55**	**Aprox.**
TOTAL MÓDULO			**150***	

El currículo establece 160 horas para este módulo.

Según el horario del módulo de Comunicación y Atención al Cliente para el actual curso 23/24, el número de sesiones reales es de 150. Al tratarse de una diferencia tan pequeña se ha podido reajustar la impartición del módulo de forma sencilla.

La distribución horaria para los temas intenta adaptarse a las horas establecidas en cada evaluación en el curso sin perjuicio de que pudiese iniciarse o terminarse una unidad didáctica en el mes anterior o siguiente y/o los últimos temas de la primera y segunda evaluación pudiesen pasar a la evaluación siguiente, dependiendo del calendario de evaluaciones, los días declarados como no lectivos y los días de la semana en que se imparta el módulo.

C) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARACTER GENERAL.

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

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en todas las áreas y departamentos de pequeñas, medianas y grandes empresas de cualquier sector de actividad.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El análisis y aplicación de técnicas de comunicación oral y escrita.
- El conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.
- Las técnicas de confección y registro de la información y la documentación de la empresa, utilizando las aplicaciones informáticas más avanzadas.
- El análisis de los principios y tendencias en la atención de quejas y el desarrollo del servicio posventa en las organizaciones.
- El conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.

La metodología a utilizar será en todo momento activa y participativa, haciendo que el alumno/a participe en su proceso de aprendizaje. El proceso dependerá del contenido de cada una de las unidades, pero en general responderá al siguiente esquema:

- Explicaciones teóricas del profesor (utilización de terminología técnica; progresión de conceptos procurando que el alumno/a comprenda la relación entre la realidad práctica y los conceptos teóricos, de manera que adquieran unos fundamentos aplicables con carácter general) en las cuales se fomentará la participación del alumno, dejando que sea este quien plantee la mayor parte de interrogantes, y también las soluciones.

- Búsqueda de información. En aquellas unidades en que sea factible se encargará a los alumnos buscar información, a través de páginas web.

- Realización de cuestiones teóricas con la finalidad de que el alumno se familiarice con el uso de material técnico de apoyo.
- Ejercicios y supuestos prácticos encaminados a descubrir la relación de la teoría con la realidad y a poner en práctica los conocimientos adquiridos.
- En algunas unidades, trabajos individuales y en grupo.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumno de un lenguaje correcto, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones, constituyéndose esta en un criterio de evaluación añadido.

D) CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Los criterios de evaluación señalados en negrita son los criterios mínimos que hay que superar para que se entienda alcanzado cada resultado de aprendizaje (R.A) que aparece a continuación.

Criterios de evaluación	Criterios de calificación
a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas. b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación,organización, ejecución y control. c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de unservicio de calidad. **d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el climalaboral que generan.** **e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.** f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales. g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado. h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo decliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma. i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de laorganización en las comunicaciones formales. **j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa**	Los criterios de evaluación recogidos en este apartado se aplicarán en la unidad didáctica 1.
R.A.1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas yexternas.	
a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación. b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica. **c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicacionespresenciales y no presenciales.** d) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamadatelefónica presentación-identificación y realización de la misma.	Los criterios de evaluación recogidos en este apartado se aplicarán en la unidad didáctica 2 y 3.

e) 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. **f) 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.** g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores. h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos. i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad. j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.efectiva en sus distintas fases: preparación.	
R.A.2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.	
a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos. b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo. d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentaciónprofesional. **e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.** **f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición,así como sus herramientas de corrección.** g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0. h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo. i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas. j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir,reutilizar y reciclar). k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicacionesescritas, valorando su importancia para las organizaciones.	Los criterios de evaluación recogidos en este apartado se aplicarán en la unidad didáctica 4.
R.A.3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.	
a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos. b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.	Los criterios de evaluación recogidos en este apartado se aplicarán en la unidad didáctica 4 y 5.

c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios deurgencia, coste y seguridad. d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de lascaracterísticas de la información que se va a almacenar. e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión decorrespondencia convencional. **f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.** g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información ydocumentación. h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según lanormativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada yrigurosa, según técnicas de gestión eficaz. j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones. k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.	
R.A. 4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.	
a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatíacon el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo. **b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.** **c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente antediversos tipos de situaciones.** d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario. e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un clienteen función del canal de comunicación utilizado. g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en lacomunicación con el cliente/usuario.	Los criterios de evaluación recogidos en este apartado se aplicarán en la unidad didáctica 6.
R.A.5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a losclientes/usuarios.	
a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias enlos procesos. c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. **d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.**	Los criterios de evaluación recogidos en este apartado se aplicarán en la unidad didáctica 7.

e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación. f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente. **g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas yreclamaciones.** h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación. i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor. j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.	
R.A.6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.	
a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales. b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa. **c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.** d) **Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad delservicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente**. e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa. f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa. g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes. **h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.** i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio. j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	Los criterios de evaluación recogidos en este apartado se aplicarán en la unidad didáctica 8.
R.A.7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.	

E) RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA DEL MÓDULO.

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.

F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

El procedimiento de evaluación tendrá como finalidad comprobar la adquisición por parte del alumnado de los resultados de aprendizaje asignados a cada módulo a través de los criterios de evaluación establecidos.

Los instrumentos de evaluación y su ponderación serán:

1. Exámenes realizados a lo largo del trimestre (70%).
2. Pruebas y actividades propuestas al alumno (30%).

Los criterios de calificación figurarán siempre escritos en el enunciado del examen. Para las actividades y trabajos, la profesora informará oportunamente de los criterios a aplicar.

Los exámenes y trabajos deberán de tener como mínimo una calificación de 4 para poder mediar. Las actividades son de obligada entrega y su presentación fuera de plazo conllevará una penalización mediante la cual solo se podrá optar a una nota máxima de 5.

Los alumnos que no aportando documentación oficial, que justifique su ausencia a la actividad sea del tipo que sea (charla, viaje, conferencia, etc.) perderá un 10% de la nota final de la evaluación en cada uno de los módulos de curso que este matriculado y si es reincidente deberá aportar un trabajo sobre la actividad mínimo de 10 folios, escrito a bolígrafo, que deberá entregarse a su tutor correspondiente.

EVALUACIÓN INICIAL

Se realiza a comienzo de curso para detectar los conocimientos de los que parte el alumnado en el contenido de este módulo.

Puede ser escrita o bien mediante una actividad oral participativa.

No tendrá una calificación numérica.

EVALUACIÓN CONTINUA

La evaluación de los alumnos se realizará a través de observación, exámenes, pruebas y actividades consistentes en la resolución de casos prácticos, teóricos y teórico-prácticas. El número de exámenes, pruebas y actividades a realizar así como el momento de realización se determinarán en función del ritmo de aprendizaje que muestren los alumnos.

- **Exámenes (70%):**

Se realizarán tantos como el profesor considere convenientes en cada evaluación. Habitualmente cada examen corresponderá con una o dos unidades didácticas en función de la extensión de las mismas y del ritmo de las clases.

La calificación de los exámenes será de 1 a 10, y será necesario obtener como mínimo un 4 para promediar entre los parciales de cada evaluación.

Si un alumno obtiene una calificación inferior a **4<u>en uno de los exámenes o trabajos</u>** implica que tiene suspendida la evaluación y que podrá recuperar a la vuelta de vacaciones y en la convocatoria ordinaria de junio en caso de no volver a superar el 4 de nota. En esta convocatoria oficial de junio, el alumnado deberá presentarse al contenido total del trimestre suspenso siendo su nota la arrojada por la prueba, pudiéndose mediar, en su caso, con actividades y trabajos.

En el caso de que la nota obtenida para la evaluación aplicando los criterios establecidos tenga decimales, se aplicará el redondeo matemático, igual o superior a 0,65 redondeo hacia arriba.

Para que la evaluación esté aprobada la nota final debe ser 5.

Al finalizar la primera, segunda o tercera evaluación aquellos alumnos que tengan alguna evaluación suspensa, deberán recuperarla en la evaluación siguiente, o en su caso, en junio.

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

Quien haya perdido el derecho a la evaluación continua deberá realizar un examen global de todo el curso.

- **Trabajos (30%):**

En algunas unidades de trabajo, se emplearán trabajos como instrumentos de evaluación que podrán sustituir o complementar la nota del examen.

Dichos trabajos podrán ser abiertos sobre un guion propuesto por el profesor o bien podrán consistir en la recopilación de una serie de actividades o ejercicios propuestos en clase.

Para los trabajos se fijará una fecha de entrega. Los trabajos entregados con posterioridad serán penalizados en la nota (1 punto menos sobre la calificación final del mismo por cada día de retraso).

La calificación del trabajo será de 1 a 10.

Los ejercicios y trabajos puntuables serán recogidos por la profesora a través de Moodle o en papel.

También se tendrán en cuenta los resultados constatables del trabajo diario del alumnado ordenados en el cuaderno de la profesora.

Así, se realizarán actividades en clase después del desarrollo de cada una de las diferentes partes de la unidad. De esta forma se pretende otorgar al alumnado la base necesaria para poder realizar los ejercicios puntuables de la asignatura con soltura.

Estas actividades deberán guardarse en la carpeta telemática COMUNICACIÓN creada por cada alumno y conservada en un dispositivo de almacenamiento externo o en la nube. En dicha

carpeta se ubicarán tantas subcarpetas como unidades didácticas tiene este módulo. En cada subcarpeta se irán guardando de forma ordenada y con el nombre correcto las distintas actividades diarias que se realicen en clase.

Nota: Cuando en una unidad de trabajo no se considere la recogida de trabajos y/o ejercicios la nota correspondiente de esa unidad de trabajo será el 100% la nota del examen.

En todos los instrumentos de evaluación se podrá disminuir la calificación hasta 1 punto (10%) por faltas de ortografía.

La nota final del trimestre podrá verse penalizada un 5% (0,25) por cada amonestación que haya recibido el alumnado.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

Si aun no existiendo evidencias, la profesora tuviera sospechas por cualquier tipo de motivo de que un alumno ha copiado en un examen o trabajo, podrá realizar a dicho alumno, y previa consulta con el departamento, una nueva prueba individualizada para comprobar que realmente ha sido capaz de realizar por sí mismo el ejercicio del que se tratase. Dicha prueba podrá realizarse de forma oral, en cuyo caso requerirá la presencia de otro profesor habilitado para la impartición del módulo. Si se comprueba que el alumno no era capaz de realizar el ejercicio por sí mismo, el examen o trabajo se considerará suspenso.

EVALUACIÓN FINAL

La **nota final del módulo** será la media aritmética de las calificaciones obtenidas, en las tres evaluaciones. La nota mínima para superar el modulo es de 5 puntos, para lo que se ha debido obtener una nota mínima de 5 en cada una de las evaluaciones.

En caso de que un alumno NO realice alguno de los exámenes en la fecha establecida, y siempre que presente justificante oficial, se le examinará de dichos contenidos junto con los del siguiente examen.

Aquellos alumnos que presenten un número de faltas injustificadas de asistencia igual o superior al **15%** perderán el derecho a la evaluación continua y deberán realizar una única prueba final de todo el temario.

CALIFICACIONES DE LA PRUEBA GLOBAL DE PRIMERA CONVOCATORIA DEJUNIO

Se presentarán a la convocatoria ordinaria de junio, aquellos alumnos que tengan una, dos o las tres evaluaciones suspendidas. Realizarán un examen con la materia de la evaluación/es que tengan pendientes. Para superar dicho examen deben obtener una nota igual o superior a 5. La calificación máxima que se reflejará en las calificaciones será de 5 puntos.

CALIFICACIONES DE LA PRUEBA GLOBAL DE SEGUNDA CONVOCATORIA DE JUNIO

Aquellos alumnos o alumnas que en primera convocatoria de junio no superen el módulo,

deberán realizarlo en la segunda.

La calificación del examen en la convocatoria será de 5.

G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA USO DEL ALUMNADO.

El módulo se imparte en el aula de segundo. Los recursos de que dispone esta aula son los siguientes: medios informáticos, mesas de oficina, archivadores, tres estanterías, un retroproyecto, pizarra móvil de deslizamiento y una pizarra tradicional.

Los medios informáticos están compuestos por ordenadores portátiles, para uso de los alumnos, un ordenador para uso del profesor, una impresora de uso compartido y el material de conectividad.

Todos los equipos están conectados a la red del centro y su configuración es la siguiente:

1. Tienen partición del disco duro que denominamos C y D.
2. A los efectos de la impartición de este módulo tienen instalados los siguientes Sistemas operativos y programas:Windows 10, office 2016.
3. El disco D está reservado para uso de los alumnos.
4. Tanto los alumnos como los profesores disponen, además, de un espacio en el servidor del centro.

Los alumnos seguirán primordialmente el siguiente manual:
Comunicación y atención al cliente
Editorial: Mc GrawHill Autor: Francisco J. Ariza Ramírez y Juan M. Ariza Martínez.

Se emplearán tutoriales y apuntes bajados de INTERNET, así como apuntes y casos prácticos facilitados por la profesora para complementar el libro de texto recomendado.

H) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS.

Seguimiento de la programación:

Al efecto de cumplir lo previsto en el sistema de gestión de la calidad del centro se procederá periódicamente a evaluar el seguimiento de esta programación mediante las herramientas informáticas preparadas al efecto. Los datos necesarios para ese proceso se obtendrán del cuaderno del profesor. En él se plasmarán diariamente las incidencias del proceso de enseñanza y aprendizaje y las actividades y prácticas que se trabajan. A partir de los datos obtenidos en el cuaderno del profesor se contabilizará y controlará la temporalización y secuenciación de contenidos.

Tratamiento de la diversidad:

De matricularse en el ciclo alumnos con necesidades educativas especiales diagnosticadas y acreditadas, se realizarán las adaptaciones curriculares que sean precisas según tipo de discapacidad y posibilidad.

No obstante, y dado que sí existe un grado de diversidad muy importante en la edad, procedencia (acceso directo/ prueba de acceso), contacto con el mundo laboral, y en los ritmos y capacidades de aprendizaje de los alumnos, será necesario llevar a cabo adaptaciones metodológicas continuas. Para ello se podrán proponer actividades diferentes en el grupo para obtener los mismos objetivos.

Así mismo para aquellos alumnos que individualmente se considere necesario se propondrán actividades de refuerzo y/o ampliación a lo largo de toda la evaluación.

Una vez realizado el primer examen de mínimos de cada evaluación, no se introducirán más contenidos, sino que se propondrán actividades de refuerzo para quien no lo haya superado y otras de ampliación para quienes lo hubiesen aprobado

I) ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DEL MÓDULO PENDIENTE.

Como actividades de apoyo y orientación se contempla que el profesor pueda resaltar los contenidos que considere necesarios para superar la prueba final del módulo.

Si decide matricularse en el siguiente curso en la medida de lo posible su proceso de aprendizaje se adaptará a las carencias y necesidades evidenciadas durante el curso anterior. Se potenciarán aquellas unidades en las que mostraron carencias y se podrá soslayar aquellas en las que ya mostraron una competencia adecuada. Se le propondrá que realice por su cuenta aquellos casos prácticos que le ayuden a superar la asignatura y se le invitará a solucionar dudas en horas de tutoría individual durante las horas complementarias del profesorado.

J) PLAN DE CONTINGENCIA, CON ACTIVIDADES PARA EL ALUMNADO.

En caso de una pérdida significativa de horas de docencia, el departamento podrá aprobar la compensación y recuperación mediante sustituciones o reorganización de horarios.

En la medida de lo posible el propio departamento se encargará de las guardias que se puedan generar.

Se intentará evitar huecos en el horario de los alumnos compactando sus horarios para que las posibles guardias se generen a primeras o últimas horas.

Al disponer los alumnos del libro de texto, deberán continuar con las actividades teórico-prácticas propuestas en la unidad didáctica que esté desarrollando en ese momento. Finalizadas las actividades el alumno realizará un esquema-resumen de los contenidos del tema.

La recomendación utilizar el libro de texto de McGraw Hill se establece como medida de apoyo para el alumnado, tanto para el estudio del módulo de cara a la realización de las pruebas teórico-prácticas como para facilitar el seguimiento de los contenidos desde casa en caso de ausencia prolongada en el centro debida a causas excepcionales (personales o externas) que afecten al desarrollo normal de la actividad docente.

La profesora podrá ir proponiendo actividades formativas a través de internet. Para ello usará el curso de la asignatura creado en la plataforma Moodle y las direcciones de correo de los alumnos.

La presente programación está redactada para un escenario de enseñanza presencial. Si por circunstancias excepcionales se debe pasar a un modelo de enseñanza semipresencial o a distancia, se aplicarán las modificaciones que a continuación se indican.

Apartado B. Contenidos

Los contenidos señalados en rojo se consideran ***imprescindibles*** para alcanzar las competencias profesionales esenciales del título.
En escenarios de educación semipresencial o a distancia, se priorizarán estos contenidos para la temporalización, y para enseñanza presencial si así se requiere.

Apartado C. Metodología

En los escenarios que requieran enseñanza a distancia, se empleará el curso de COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE creado en la plataforma Moodle del Centro como medio y canal preferente.

Para garantizar el correcto manejo del mismo, se pondrán en práctica distintos tipos de actividades a través de esta plataforma desde el comienzo de curso en modo presencial, ofreciendo así al alumnado la posibilidad de resolver dudas o solucionar posibles dificultades en el momento de su utilización y adquirir las destrezas necesarias para utilizarlo con habilidad en un escenario a distancia, en caso de producirse.

En este curso de Moodle el alumnado tendrá la posibilidad de realizar: tareas de ampliación y refuerzo de conocimientos, tareas de investigación, pruebas teorico-prácticas, grabación de vídeos o audios, comunicarse a través del chat, plantear dudas a través de la mensajería…

Aparte del uso de Moodle, para el aprendizaje y la enseñanza a distancia se emplearán las siguientes herramientas y estrategias: Flippled Classroom, videotutoriales tanto de confección propia de la profesora como disponibles en canales como youtube, videoconferencias por Zoom o Meet, correo electrónico, Kahoots, etc.

Apartado D. Criterios de evaluación

En todo caso, se priorizarán los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación mínimos que se han indicado en el apartado D de la programación en **negrita** o *cursiva*. Los que se hayan podido impartir presencialmente se evaluarán según lo anteriormente descrito, siempre según lo previsto en el apartado B y si las circunstancias lo permiten. Para el resto, se seguirán los criterios específicos que a continuación se describen.

- 50% para las pruebas teórico-prácticas que se planteen a través de Moodle.
- 40% para las actividades de refuerzo propuestas a través de Moodle.
- 10% para la actitud mostrada durante la enseñanza a distancia, tomando como evidencias el mantenimiento habitual de comunicación a través del chat o del correo electrónico o la asistencia y participación en las videoconferencias programadas.

Apartado E. Resultados de aprendizaje mínimos.

La intención del profesorado es mantener los aprendizajes mínimos señalados.

Apartado F. Procedimientos e instrumentos de evaluación

Los resultados de aprendizaje que se trabajen a distancia se evaluarán de la siguiente manera:

- Mediante pruebas teórico-prácticas en Moodle en las que se indicará el valor de la calificación.

- Mediante la valoración de las tareas que se deben realizar en casa.
- En la mayoría de los casos, se utilizarán las rúbricas en la calificación de Moodle para que el alumnado tenga conocimiento de cómo se valorará su trabajo.

Apartado G. Materiales y recursos didácticos

Además de los descritos en el apartado G, para el trabajo a distancia se emplearán los siguientes materiales y recursos:

- Sitios web específicos, que se comunicarán a los alumnos en caso de enseñanza a distancia.
- Recursos interactivos de la editorial McGraw Hill.
- Materiales disponibles en aplicaciones informáticas o plataformas de enseñanza a distancia.

Para aquellos estudiantes que no dispongan de los recursos y medios necesarios se adoptarán las siguientes medidas: préstamo de materiales.

Apartado H. Mecanismos de seguimiento

En los periodos de enseñanza a distancia, se seguirá el trabajo del alumnado mediante la entrega de trabajos y actividades en la plataforma Moodle, además de contactar frecuentemente (a través de correo electrónico o chat) con las y los alumnos para comprobar que se han familiarizado con las dinámicas ofrecidas en la educación no presencial y no le suponen ningún problema.

K) DERECHO DEL ALUMNADO A CONOCER LA PROGRAMACIÓN Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

El primer día de clase, en la presentación del módulo, se informará a los alumnos sobre los siguientes aspectos de la programación didáctica:

- Objetivos y contenidos.
- Criterios de evaluación y calificación.
- Procedimientos e instrumentos de evaluación.
- Resultados de aprendizaje.
- Libro de texto recomendado.

Además, se les indicará que tienen disponible la programación en la página web del instituto http://www.cpifpbajoaragon.com/ en el apartado “programaciones”

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR

CURSO 2023/2024

B) "Temporalización y secuenciación de los contenidos": Ajuste de horas lectivas reales
D) "Ponderación de los exámenes"

Se modifica:

- 5% penalización por amonestación
- 10% penalización por no asistencia a las actividades propuestas por el centro
- Hasta un 10% de la calificación de los instrumentos de evaluación por faltas ortográficas
- Actividades diarias evaluables serán de entrega obligatoria. Fuera de plazo la nota máxima será de 5.

Código modificación: 2023-516