



## PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

# Comunicación Empresarial y Atención al Cliente

**NIVEL: 1º Gestión Administrativa.  
Grado Medio**

**Incluye Enseñanza Presencial y Online**

**Enseñanza online: Texto en cursiva**

**Curso académico: 2020/2021**



## ÍNDICE

1.- PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.....	3
2.- OBJETIVOS GENERALES RELACIONADOS CON EL MÓDULO.....	3
3.- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES .....	3
3.1.- Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación no adquiridos en el curso anterior. ....	7
4.- RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO CON BLOQUES TEMÁTICOS Y TEMPORALIZACIÓN.....	8
5.- DESARROLLO DE UNIDADES DE TRABAJO Y CONTENIDOS. Y SU RELACIÓN CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y COMPETENCIA PROFESIONAL. ....	9
6.- ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS.....	15
6.1.- Aportación al Proyecto Lingüístico del centro (PLC) .....	15
6.2.- Estrategias Metodológicas .....	15
6.3.- Modificaciones de la programación debido a la situación de emergencia sanitaria. ....	17
7.- MATERIALES DIDÁCTICOS.....	17
8.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN, PONDERACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y RECUPERACIÓN.....	18
8.1. Criterios de calificación. ....	18
8.2.- Ponderación de los Resultados de Aprendizaje y/o de los Criterios de evaluación.....	21
8.3.- Medidas de Recuperación .....	21
9.- INDICADORES DE LOGRO SOBRE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y PRÁCTICA DOCENTE.....	22
10- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD. ....	22
11.- EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN.....	24



## 1.- PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.

<b>Ciclo Formativo:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
<b>Módulo Profesional:</b>	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE
<b>Grupo:</b>	1º GA
<b>Horas del Módulo:</b>	N.º horas: 160 anuales (5 horas semanales; 32 semanas)
<b>Ud. Competencia asociadas</b>	- Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas (UC0975_2). - Gestionar el archivo en soporte convencional e informático (UC0978_2).
<b>Normativa que regula el título</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• R.D. 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.</li> <li>• Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.</li> </ul>
<b>Profesor</b>	<b>Especialidad: Profesor Técnico de Gestión Administrativa.</b> <b>Nombre: Nicolás de Bari Gálvez Moral.</b>

## 2.- OBJETIVOS GENERALES RELACIONADOS CON EL MÓDULO

1. a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
2. b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
3. d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

## 3.- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa. (C. Prof.)
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida. (C. Prof.)
- c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa. (C. Prof.)



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

- 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. (C. Prof.)
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito. (C. Pers.)
- p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia. (C. Soc.)
- q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos. (C. Pers.)
- r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización. (C. Soc.)

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RELACIONADAS CON EL MÓDULO) //CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN	INSTRUMENTO EVALUACIÓN
1.- Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella		11%	
	a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.	1,1%	P.E(80%) T.I(20%)
	b) Se ha distinguido entre comunicación e información.	1,1%	P.E(80%) T.I(20%)
	c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación	1,1%	P.E(80%) T.I(20%)
	d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.	1,1%	P.E(80%) T.I(20%)
	e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.	1,1%	P.E(80%) T.I(20%)
	f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.	1,1%	P.E(80%) T.I(20%)
	g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	1,1%	P.E(80%) T.I(20%)
	h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa	1,1%	P.E(80%) T.I(20%)
	i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación	1,1%	P.E(80%) T.I(20%)
2.- Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbre socio profesionales habituales en la empresa.		22%	
	a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	2,2%	P.E(80%) T.I(20%)
	b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	2,2%	P.E(80%) T.I(20%)
	c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	2,2%	P.E(80%) T.I(20%)
	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.	2,2%	P.E(80%) T.I(20%)
	e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	2,2%	P.E(80%) T.I(20%)
	f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.	2,2%	P.E(80%) T.I(20%)
	g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	2,2%	P.E(80%) T.I(20%)
	h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	2,2%	P.E(80%) T.I(20%)



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

	i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	2,2%	P.E(80%) T.I(20%)
	j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.	2,2%	P.E(80%) T.I(20%)

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN	INSTRUMENTO EVALUACIÓN
<b>3.- Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.</b>		22%	
	a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	2%	P.E
	b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.	2%	P.E
	c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	2%	P.E
	d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	2%	P.E
	e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.	2%	P.E
	f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.	2%	T.I
	g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.	2%	P.E
	h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	2%	T.I
	i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	2%	P.E
	j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	2%	P.E
k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	2%	P.E	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN	INSTRUMENTO EVALUACIÓN
<b>4.- Archivo información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.</b>		11%	
	a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	1,1%	P.E
	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	1,1%	P.E
	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.	1,1%	P.E
	d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones	1,1%	P.E
	e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	1,1%	P.E
	f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	1,1%	P.E
	g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	1,1%	P.E



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

	h)	Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	1,1%	P.E
	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.	1,1%	P.E
	j)	Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	1,1%	P.E

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN	INSTRUMENTO EVALUACIÓN	
<b>5.- Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.</b>		<b>11%</b>		
	a)	Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	1,22%	T.I
	b)	Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	1,22%	P.E
	c)	Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.	1,22%	P.E
	d)	Se ha identificado el comportamiento del cliente.	1,22%	P.E
	e)	Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	1,22%	P.E
	f)	Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	1,22%	P.E
	g)	Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	1,22%	P.E
	h)	Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	1,22%	P.E
	i)	Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	1,22%	P.E

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN	INSTRUMENTO EVALUACIÓN	
<b>6.-Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.</b>		6%		
	a)	Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	0,6%	P.E
	b)	Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	0,6%	P.E
	c)	Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	0,6%	P.E
	d)	Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	0,6%	P.E
	e)	Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	0,6%	P.E
	f)	Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	0,6%	T.I
	g)	Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	0,6%	T.I
	h)	Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	0,6%	P.E
	i)	Se ha identificado la normativa en materia de consumo.	0,6%	P.E
	j)	Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	0,6%	P.E



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN	INSTRUMENTO EVALUACIÓN
7.- Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing		11%	
	a) Se ha identificado el concepto de marketing.	1,57%	P.E
	b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.	1,57%	P.E
	c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.	1,57%	P.E
	d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.	1,57%	P.E
	e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	1,57%	T.I
	f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	1,57%	P.E
	g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	1,57%	P.E
8.- Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.		6%	
	a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	0,6%	P.E
	b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	0,6%	P.E
	c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	0,6%	P.E
	d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	0,6%	P.E
	e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	0,6%	P.E
	f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	0,6%	P.E
	g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.	0,6%	P.E
	h) Se han definido las variables constitutivas del servicio posventa y su relación con la fidelización del cliente.	0,6%	P.E
	i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio postventa.	0,6%	T.I
	j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa, así como sus fases y herramientas.	0,6%	P.E

**P.E:** Prueba escrita; **T.I:** Trabajo individual; **T.G:** Trabajo grupo

### 3.1.- Resultados de aprendizaje y Criterios de evaluación no adquiridos en el curso anterior.

En este módulo, al impartirse en el curso de primero, no requiere especificar los Resultados de Aprendizaje y Criterios de evaluación no adquiridos en el curso anterior.



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

**4.- RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO CON BLOQUES TEMÁTICOS Y TEMPORALIZACIÓN**

*Al indicar la temporalización del módulo reflejaremos la misma para el caso de enseñanza presencial o enseñanza a distancia, en cuyo caso separaremos entre las horas dedicadas a docencia directa (D.D.) o a otras actividades online (OT AC).*

EVALUACIONES	UNIDAD DIDÁCTICA	TÍTULO	TEMPORALIZACIÓN	RA	PONDERACIÓN EN LA CALIFICACIÓN	I.E.
1ª EVALUACIÓN	1	La empresa y comunicación.	18	RA1	11%	PE/TI
	2	La comunicación presencial.	20	RA2	11%	PE/TG
	3	Comunicación telefónica.	17	RA2	11%	PE/TI
2ª EVALUACIÓN	4	Comunicaciones escritas.	25	RA3	11%	PE/TI
	5	El tratamiento de la correspondencia y paquetería.	20	RA3	11%	PE/TI
	6	Archivo y clasificación de documentos.	15	RA4	11%	PE
3ª EVALUACIÓN	7	Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción.	12	RA5	11%	PE/TI
	8	Atención de quejas y reclamaciones.	12	RA 6 y 8	12%	PE/TI
	9	Potenciación de la imagen empresarial.	11	RA7	11%	PE/TI
EXAMENES, RECUPERACIONES y OTROS			10			
TOTAL, HORAS:			160			

EVALUACIONES	UNIDAD DIDÁCTICA	TÍTULO	TEMPORALIZACIÓN	TEMPORALIZACIÓN A DISTANCIA	
				D.D	OT AC
1ª EVALUACIÓN	1	La empresa y comunicación.	18	9	9
	2	La comunicación presencial.	20	11	9
	3	Comunicación telefónica.	17	9	8
2ª EVALUACIÓN	4	Comunicaciones escritas.	25	10	15
	5	El tratamiento de la correspondencia y paquetería.	20	10	10
	6	Archivo y clasificación de documentos.	15	10	5
3ª EVALUACIÓN	7	Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción.	12	7	5
	8	Atención de quejas y reclamaciones.	12	6	6
	9	Potenciación de la imagen empresarial.	11	6	6
EXAMENES, RECUPERACIONES y OTROS			10		
TOTAL, HORAS:			160		



**5.- DESARROLLO DE UNIDADES DE TRABAJO Y CONTENIDOS. Y SU RELACIÓN CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y COMPETENCIA PROFESIONAL.**

	RA	CE
<b>1.- Empresa y comunicación</b> (Objetivo: a,ñ; Competencia: a,m,r)	1 11 %	a,b,c,d,e, f,g
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La empresa y su organización.</li> <li>2. La información en la empresa.</li> <li>3. El proceso de comunicación.</li> <li>4. La comunicación en la empresa.</li> <li>5. La eficacia de la comunicación.</li> </ol> <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de distintos tipos de organizaciones y su organigrama funcional.</li> <li>• Reconocimiento de los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.</li> <li>• Identificación de los flujos de información dentro de la empresa.</li> <li>• Detección de los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.</li> <li>• Valorar la importancia de la comunicación en la empresa.</li> <li>• Valorar la importancia de la necesidad de comunicación entre los miembros de una organización.</li> </ul> <p>Las <u>líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje</u> que permiten alcanzar los objetivos de la unidad versarán sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.</li> <li>- La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de esta.</li> </ul>		

	RA	CE
<b>2.- La comunicación presencial.</b> (Objetivo: a,b,ñ; Competencia: a,b,m,p,r)	2 11 %	a,b,c,d,e, f,g,h,i,j
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La comunicación presencial: elementos y situaciones.</li> <li>2. Técnicas de comunicación presencial.</li> <li>3. La comunicación no verbal.</li> <li>4. Las costumbres socioculturales y los usos empresariales.</li> </ol>		



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

5. Los criterios de calidad en la comunicación presencia

Destrezas a trabajar

- Elaboración del mensaje verbal en la comunicación presencial.
- Adaptación de la comunicación al interlocutor.
- Utilización del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales.
- Identificación de las posibles dificultades de transmisión.
- Análisis de errores cometidos y propuesta de correcciones.
- Valorar la importancia de que la transmisión oral se realice con claridad, de forma estructurada, con precisión, cortesía, respeto y sensibilidad.
- Valoración del uso del léxico y expresiones adecuadas en las comunicaciones.

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

- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de esta.

	RA	CE
<b>3.- La comunicación telefónica</b>	2	a,b,c,d,e,
(Objetivo: b,ñ; Competencia: a,b,m,p,q)	11 %	f,g,h,i,j

Contenidos desarrollados

1. El proceso de comunicación telefónica.
2. Los equipos y 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. barreras y dificultades.
7. La seguridad, registro y confidencialidad de las llamadas telefónicas.

Destrezas a trabajar

- Elaboración del mensaje verbal.
- Adaptación de la comunicación telefónica.
- Utilización del protocolo de comunicación verbal y no verbal.
- Identificación de las posibles dificultades de transmisión.
- Análisis de errores cometidos y propuesta de correcciones.
- Importancia de que la transmisión de la información se realice con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
- Valoración del uso del léxico y expresiones adecuadas en las comunicaciones telefónicas.
- Valorar la importancia de la confidencialidad de las llamadas telefónicas.



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

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

- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de esta.
- La utilización de equipos de telefonía e informáticos, aplicando las normas básicas de uso.

	RA	CE
<b>4.- Comunicaciones escritas.</b>	3	a,b,c,d,e,
(Objetivo: b,d,e; Competencia: a,b,m,p,r)	11 %	f,g,h,i,j,k

Contenidos desarrollados

1. Los elementos de la comunicación escrita.
2. La redacción de escritos.
3. Documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.
4. Los soportes para elaborar y transmitir documentos.
5. Los canales de transmisión de documentos.
6. Herramientas de búsqueda de información.
7. Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos.

Destrezas a trabajar

- Distinguir las características propias de la comunicación oral y escrita
- Usar correctamente el lenguaje al redactar documentos escritos
- Aplicar los principios fundamentales de redacción en la elaboración de documentos escritos
- Usar adecuadamente las normas de protocolo en la redacción de documentos escritos
- Elaborar documentos escritos aplicando un uso correcto del lenguaje.
- Elaborar documentos escritos en los que se cumplan las normas de estilo y presentación
- Usar adecuadamente cada tipo de documento en función a su finalidad, cumpliendo con las normas de estilo y presentación estudiadas

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

- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de esta.
- La elaboración de cartas comerciales y otros documentos administrativos.



	RA	CE
<b>5.- El tratamiento de la correspondencia y paquetería</b> (Objetivo: a,f; Competencia: a,m,p,q,r)	3 11 %	a,b,c,d,e, f,g,h,i,j
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La circulación de la correspondencia en entidades privadas y públicas.</li> <li>2. Los servicios de correspondencia y paquetería.</li> <li>3. Los medios telemáticos: funciones y procedimientos.</li> <li>4. Las normas de seguridad y confidencialidad de la correspondencia.</li> </ol> <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar, clasificar y distribuir correctamente la correspondencia de entrada en la empresa</li> <li>• Recoger, registrar y enviar correctamente la correspondencia de salida de la empresa</li> <li>• Distinguir los principales servicios y tipos de envío de correspondencia y paquetería disponibles en el mercado</li> <li>• Valorar la importancia de la sistematicidad y el orden en el tratamiento de los distintos tipos de correspondencia</li> <li>• Valorar la importancia del derecho a la intimidad personal de los ciudadanos en su correspondencia</li> <li>• Valorar la importancia de respetar la confidencialidad de los documentos empresariales, valorando la repercusión de un posible incumplimiento.</li> </ul> <p>Las <u>líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje</u> que permiten alcanzar los objetivos de la unidad versarán sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El registro de la documentación, tanto la recibida como la emitida.</li> </ul>		

	RA	CE
<b>6.- Archivo y clasificación de documentos</b> (Objetivo: d,f; Competencia: c,m,p,q)	4 11 %	a,b,c,d,e, f,g,h,i,j
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El archivo: concepto y finalidad.</li> <li>2. Tipos de archivos empresariales.</li> <li>3. Sistemas de clasificación de documentos.</li> <li>4. Archivo de documentos en formato papel.</li> <li>5. Archivo informático de datos.</li> <li>6. Soportes y materiales de archivo.</li> <li>7. La protección de la información: la LOPD</li> </ol>		



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

Destrezas a trabajar

- Clasificar y ordenar adecuadamente los principales documentos empresariales en función del sistema de clasificación más adecuado al caso
- Aplicar convenientemente los procedimientos de gestión de documentación, según su vida útil.
- Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) en la labor de archivo
- Valorar la sistematicidad en el desarrollo de labores de archivo.
- Valorar la importancia del archivo para la obtención de información empresarial y para la posterior toma de decisiones.
- Importancia de la aplicación de las técnicas 3R en la labor de archivo.
- Sensibilizar sobre los riesgos que tiene para una empresa no proteger convenientemente los datos personales archivados.

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

- El archivo de la documentación aplicando soporte papel e informático.

	RA	CE
<b>7.- Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción</b>	5 y 8	a,b,c,d,e,
(Objetivo: ñ; Competencia: c,m,p,q)	11 %	f,g,h,i,j

Contenidos desarrollados

1. El cliente y su importancia para la empresa.
2. Las motivaciones del cliente y el proceso de compra.
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.

Destrezas a trabajar

- Análisis de los factores que influyen en el comportamiento de un cliente tipo.
- Análisis del proceso de compra desarrollado por un cliente tipo.
- Desarrollo adecuado del proceso comunicativo de atención a un cliente tipo.
- Tratamiento adecuado de las anomalías detectadas en el servicio.
- Importancia del conocimiento del cliente para lograr su fidelización.
- Importancia del departamento de atención al cliente para la satisfacción de la clientela.
- Relevancia de la satisfacción global de la clientela para el futuro de la empresa

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

- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- El apoyo administrativo a los departamentos de Atención al Cliente y Marketing.
- El seguimiento de clientes y control del servicio post-venta.



	RA	CE
<b>8.- Atención de quejas y reclamaciones</b> (Objetivo: a,ñ; Competencia: c,m,p,q)	6 y 8 12 %	a,b,c,d,e, f,g
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La valoración de la atención recibida.</li> <li>2. Los elementos de la reclamación.</li> <li>3. La gestión de reclamaciones.</li> <li>4. El consumidor y su protección.</li> <li>5. Instituciones y organismos de consumo.</li> <li>6. El proceso de resolución de una reclamación ante la Administración.</li> </ol> <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar las distintas opiniones de los clientes sobre el servicio recibido.</li> <li>• Correcta elaboración de una reclamación.</li> <li>• Correcta presentación de una reclamación.</li> <li>• Tramitar correctamente una reclamación recibida.</li> <li>• Correcta tramitación administrativa de una hoja de reclamaciones.</li> <li>• Valorar la satisfacción de la clientela con el servicio recibido.</li> <li>• Valorar las opiniones negativas de los clientes para la implementación de procesos de mejora</li> <li>• Concienciar sobre los derechos que todo consumidor tiene y los mecanismos de actuación públicos y privados a su disposición.</li> </ul> <p>Las <u>líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje</u> que permiten alcanzar los objetivos de la unidad versarán sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.</li> <li>- La atención y tramitación de consultas, quejas y reclamaciones.</li> <li>- El seguimiento de clientes y control del servicio post-venta.</li> </ul>		

	RA	CE
<b>9.- Potenciación de la imagen empresarial</b> (Objetivo: ñ; Competencia: i,m,p,r)	7 11 %	a,b,c,d,e, f,g,h,i,j
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La función comercial de la empresa.</li> <li>2. Marketing: concepto y niveles de desarrollo.</li> <li>3. Implantación del plan de marketing.</li> <li>4. El producto y sus estrategias.</li> <li>5. El precio y sus estrategias.</li> </ol>		



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

6. El acercamiento físico al cliente: la distribución.
7. Estrategias de comunicación con el cliente.
8. Imagen y cultura de empresa: responsabilidad social corporativa.

Destrezas a trabajar

- Cálculo de la demanda potencial, demanda de empresa, demanda total y cuota de mercado en situaciones reales
- Diferenciación de los distintos elementos, atributos y dimensiones de un producto
- Correcta aplicación práctica de las distintas estrategias de marca y precio.
- Elección adecuada del canal de distribución a utilizar en la comercialización de un determinado producto.
- Correcta aplicación práctica de las distintas estrategias de distribución y comunicación.
- Detección de los intereses de cada stakeholder en una empresa tipo.
- Valorar la importancia del departamento comercial para el éxito empresarial.
- Valor de la imagen empresarial y la cultura empresarial como medio de satisfacción de las necesidades y deseos de la clientela

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

- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de esta.
- El apoyo administrativo a los departamentos de Atención al Cliente y Marketing.

## 6.- ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS.

### 6.1.- Aportación al Proyecto Lingüístico del centro (PLC)

Desde el módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente se promoverá la lectura de textos relacionados con el módulo. Además, se realizarán actividades que fomenten buenas prácticas comunicativas que contribuyan al desarrollo crítico de nuestro alumnado. También, debido a que son objetivos generales del módulo, se realizarán actividades que promuevan buenas prácticas comunicativas tanto por escrito como oralmente.

### 6.2.- Estrategias Metodológicas

Será activa, favoreciendo que el alumno/a sea, de alguna manera, protagonista de su propio aprendizaje. Además, los contenidos de lo aprendido deben resultar “funcionales”, se trata de utilizarlos en circunstancias reales de la vida cotidiana.

La metodología que se propone es la siguiente:

1. Presentación del módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente, explicando sus características, los contenidos, los resultados del aprendizaje que deben adquirir los alumnos/as y la metodología y criterios de evaluación que se van a aplicar.



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

2. Al inicio de cada unidad de trabajo, se hará una introducción a la misma, que muestren los conocimientos y aptitudes previos del alumno/a y del grupo, comentando entre todos/as los resultados, para detectar las ideas preconcebidas y de despertar un interés hacia el tema.
3. Posteriormente se pasará a explicar los contenidos conceptuales intercalando actividades de apoyo como pueden ser comentarios de textos o resoluciones de casos prácticos, así como la proyección de videos y/o películas que ayuden a asimilar mejor los contenidos tratados.
4. Al finalizar cada unidad de trabajo, se propondrá a los alumnos la resolución de actividades de enseñanza-aprendizaje, que faciliten la mejor comprensión del tema propuesto, así como debates, discusiones, aplicaciones prácticas, presentaciones, etc., para vencer la timidez o el miedo al ridículo.

Dada la vinculación que tiene el Centro con la lectura y la CCL, una parte de los trabajos, que forman parte de los instrumentos de evaluación exigirán la lectura y la mejora de la expresión oral y escrita.

Así mismo se fomentará la lectura de artículos de la actualidad económica, relacionados con el tema propuesto.

Las explicaciones del profesor, el debate abierto en la clase, la discusión razonada entre el alumnado, la realización de actividades relacionadas directamente con las diferentes situaciones reales que se dan o que puedan originarse en el mundo empresarial tanto público como privado así como en la vida real misma, van a constituir en conjunto el sistema de aprendizaje para esta materia, que como su nombre indica, va a estar orientada a alcanzar los objetivos generales del ciclo y las competencias signadas a este módulo.

### ***Estrategia metodológica en docencia a distancia***

*En el caso de una situación de docencia online, esta acción constructiva y dinámica del alumno se hace aún si cabe más necesaria por parte del alumnado, debiendo existir un alto grado de responsabilidad por su parte debido a las carencias organizativas que esta situación puede ocasionar.*

*Así, si en algún momento del curso fuese necesario realizar dicha docencia de forma online, sería necesario alternar la docencia directa a distancia, a través de conexión directa con el alumnado mediante sistema de videoconferencia, así como grabaciones de vídeos explicando los contenidos del módulo, con otras actividades que el alumnado pueda realizar de forma autónoma desde su propio domicilio sin necesidad de una interacción inmediata con el profesor. Además, se utilizará varias herramientas educativas online para fomentar la motivación del alumnado.*

### **Los instrumentos de evaluación que se utilizarán serán:**

*El cuaderno del profesor*, en que se anotará por alumno/a las valoraciones de las pruebas, de los trabajos o proyectos, etc.

*Las pruebas escritas, trabajos o proyectos*, en las que evaluaremos el grado de asimilación de los distintos contenidos y desarrollo de las distintas competencias profesionales, personales y sociales asociadas al módulo.

### ***Instrumentos de evaluación en docencia online***

*Al igual que en el caso de docencia presencial, tendremos diferentes Instrumentos de Evaluación asociados a cada criterio de evaluación y que serían:*

**A) Trabajo individual;** *realizado en el domicilio del alumnado, valorando tanto la corrección de las actividades como el cumplimiento de plazos de entrega definidos por parte del profesor.*



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

**B) Pruebas online**, que tendrán carácter periódico y que puede constar de las siguientes partes:

- **Cuestiones de carácter teórico práctico**; consistentes en preguntas tipo test en las que solo una de ellas es correcta.
- **Resolución de casos prácticos**; que versarán acerca de los contenidos de las unidades implicadas.

*Estas pruebas se realizarán bien por bloques de contenidos, bien por unidades de trabajo, en función del grado de cumplimiento de la temporalización y del grado de asimilación por parte de los alumnos. En estas pruebas las cuestiones de carácter teórico o práctico podrán tener un peso variable en función de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación que dicha prueba abarque. En cada una de las partes en las que se divida la prueba se reflejará la puntuación correspondiente.*

*Las anotaciones y calificaciones relativas al seguimiento de las actividades realizadas por el alumno se controlarán a través del cuaderno del profesor.*

*Tanto las pruebas online como los trabajos individuales se realizarán principalmente por el aula virtual del centro o a través de Classroom y Google forms*

### **6.3.- Modificaciones de la programación debido a la situación de emergencia sanitaria.**

Las modificaciones de la programación didáctica como consecuencia de la situación de emergencia sanitaria, están desarrolladas en cada apartado de esta programación. Estas modificaciones aparecen en cursiva.

## **7.- MATERIALES DIDÁCTICOS.**

### **LIBRO DE TEXTO:**

Título COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCION AL CLIENTE

Autor: Francisco Javier y Juan Manuel Ariza Ramírez.

Editorial MCGRAW-HILL

Edición: 2018

ISBN: 978-84-486-1417-1

### **OTROS RECURSOS Y MATERIALES:**

El desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje del módulo de COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCION AL CLIENTE requiere de la disposición de los siguientes materiales y recursos didácticos:

#### **\* Ambientales**

- Aula de gestión o polivalente
- Aula de informática y mecanografía
- Biblioteca del centro.
- Relaciones con las empresas privadas e instituciones y asociaciones privadas y públicas del entorno.

#### **\* Equipos, máquinas, mobiliario y aparatos**



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

- Mobiliario de mesas de lectura, sillas anatómicas, armarios y ficheros metálicos y armario para audiovisuales.
  - Equipos informáticos.
  - Proyector
  - Fotocopiadoras del Centro

**\* Materiales**

- Pizarra blanca y rotuladores adecuados
- Programas informáticos básicos de usuario y específicos de mecanografía.

**\* Uso TIC**

- Se trabajarán la proyección de películas, ejercicios interactivos y páginas web específicas, además de diferentes recursos audiovisuales en función de la materia a analizar:
  - Para la parte de Atención al cliente: web de OCU, FACUA, OMIC....; visualización de vídeos de atención telefónica, etc.
  - Para la parte de Comunicación empresarial: visualización de videos de comunicación verbal y no verbal, programas informáticos de usuario (para redactar cartas comerciales, instancias, etc.).

**8.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN, PONDERACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y RECUPERACIÓN.**

**8.1. Criterios de calificación.**

**La calificación se realizará por resultados y estará formada por los siguientes componentes:**

Valoración del grado de conocimientos y comprensión de los contenidos vistos, que se realizará a través de pruebas objetivas. Éstas podrán consistir:

- En la realización de pruebas tipo test, contando positivo las respuestas correctas y restando puntuación las incorrectas.
- Pruebas teóricas mixtas, es decir la puesta en escena de preguntas tipo test y preguntas de respuesta corta, que permitan una valoración sobre el dominio de la terminología y la comprensión y aplicación de los contenidos, siéndole de aplicación lo establecido anteriormente para las de tipo test.
- Podrá incluirse algún supuesto práctico de aplicación a la solución de problemas, presentar al alumno situaciones-problemas cuya solución requiera la activación de un concepto antes aprendido.

En la exposición de los trabajos grupales, se utilizará la siguiente rúbrica:

CATEGORÍA	4	3	2	1	0
<b>Contenido</b>	Demuestra un entendimiento del tema al 100%.	Demuestra un buen entendimiento del tema.	Demuestra un buen entendimiento de partes del tema.	No parece entender muy bien el tema.	No entiende el tema a tratar.



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

<b>Comprensión</b>	El estudiante puede con precisión contestar todas las preguntas planteadas sobre el tema por sus compañeros de clase.	El estudiante puede con precisión contestar la mayoría de las preguntas planteadas sobre el tema por sus compañeros de clase.	El estudiante puede con precisión contestar a la mitad de las preguntas planteadas sobre el tema por sus compañeros de clase.	El estudiante no puede contestar a la mayor parte de las preguntas planteadas sobre el tema por sus compañeros de clase.	No es capaz de contestar ninguna de las preguntas planteadas.
<b>Límite-Tiempo</b>	La duración de la presentación es la indicada como ideal por el docente.	La duración de la presentación se excede o faltan 2 minutos de la indicada como ideal por el docente.	La duración de la presentación se excede o faltan 5 minutos de la indicada como ideal por el docente.	La duración de la presentación es inferior o superior a 7 minutos, de la indicada como ideal por el docente.	La duración de la presentación es inferior o superior a 10 minutos, de la indicada como ideal por el docente.
<b>Apoyo</b>	Los estudiantes usan varios apoyos (puede incluir vestuario) que demuestran considerable trabajo/creatividad y hacen la presentación mejor.	Los estudiantes usan apoyos que demuestran considerable trabajo/creatividad y hacen la presentación mejor.	Los estudiantes usan apoyos que mejoran, en cierta medida, la presentación.	El estudiante usa un apoyo mediocre o los apoyos escogidos restan valor a la presentación.	El estudiante no usa apoyo alguno.
<b>Postura del Cuerpo y Contacto Visual</b>	Tiene buena postura, se ve relajado y seguro de sí mismo. Establece contacto visual con todos en el aula durante la presentación.	Tiene buena postura y establece contacto visual con la mayor parte del público en el aula durante la presentación.	Algunas veces tiene buena postura y establece contacto visual.	Algunas veces tiene buena postura, pero no establece contacto visual.	Tiene mala postura y/o no mira a las personas durante la presentación.
<b>Habla Claramente</b>	Habla claramente y distintivamente todo el tiempo.	Habla claramente y distintivamente la mayor parte del tiempo (60-70%)	Habla claramente y distintivamente la mitad del tiempo.	A menudo habla entre dientes, haciendo difícil su comprensión.	No se le puede entender durante toda la presentación.
<b>Volumen</b>	El volumen es lo suficientemente alto para ser escuchado por todos los miembros de la audiencia a través de toda la presentación.	El volumen es lo suficientemente alto para ser escuchado por todos los miembros de la audiencia al menos 90% del tiempo.	El volumen es lo suficientemente alto para ser escuchado por todos los miembros de la audiencia al menos el 70% del tiempo.	El volumen es medio, para ser escuchado por todos los miembros de la audiencia al menos el 50% del tiempo.	El volumen con frecuencia es muy débil para ser escuchado por todos los miembros de la audiencia.

La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

La evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional, así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

Para los alumnos de primer curso se realizarán tres evaluaciones parciales la última en mayo. En segundo curso serán dos parciales. Además de éstas, se llevará a cabo una sesión de evaluación inicial y una sesión de evaluación final en cada uno de los cursos académicos.

El alumnado de primer curso de oferta completa que tenga módulos profesionales no superados mediante evaluación parcial, o desee mejorar los resultados obtenidos, tendrá obligación de asistir a clases y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase que no será anterior al día 22 de junio de cada año.

La evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje. La calificación de los módulos profesionales de formación en el centro educativo y del módulo profesional de proyecto se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

La calificación obtenida en cada evaluación, será el resultado de la suma de los resultados de aprendizaje, correspondientes a las unidades temáticas impartidas en la misma.

### **Pérdida de evaluación continua**

De acuerdo con lo establecido en el Proyecto Curricular de la familia Profesional de Administración, la acumulación de 32 faltas justificadas o sin justificar (20% de la carga horaria), dará lugar a que el alumno/a pierda el derecho a la evaluación continua. Antes de que el alumno pierda la evaluación continua deberá ser avisado en dos ocasiones, cuando haya alcanzado el 33% (11 faltas) y el 66% (21 faltas) del total posible (20%) de ausencias en el módulo o materia mediante comunicación de apercibimiento.

La Pérdida del derecho de evaluación continua se le comunicará al alumno/a en el tercer apercibimiento.

El sistema de evaluación de los alumno/as que hayan perdido el derecho a la evaluación continua consistirá en una prueba final única que comprenderá todos los contenidos y las actividades programadas para el módulo, a celebrar en el mes de junio, de acuerdo con el calendario de pruebas finales de curso que se hará público por la Jefatura de Estudios.

Para justificar las faltas, se procederá a actuar conforme establece el centro:

Plazo máximo de 5 días lectivos desde su reincorporación al centro.

En el caso del alumnado mayor de edad, no será suficiente el documento general de justificación, sino que deberá de aportar el documento emitido por el Organismo correspondiente (asistencia médica, asistencia al Juzgado...)

El Protocolo de actuación a seguir para la pérdida de la evaluación continua es el siguiente:

El profesor(a) notifica al tutor(a) cada apercibimiento o la pérdida de la evaluación continua. El tutor(a) comunicará cada hecho al alumno/a mediante documento registrado en el registro de secretaría del Centro y obteniendo un acuse de recibo. En caso de menores de edad, los que firmarán la recepción de la comunicación o acuse de recibo serán los tutores o representantes legales.



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

Si la pérdida de la evaluación continua se produce cuando queden dos semanas para la finalización del régimen ordinario de clases, no se produciría la pérdida y continuaría el proceso de evaluación como al resto del alumnado, sin que esto deje de ser motivo para considerarlo, en cuanto calificaciones, en la aplicación de criterios de calificación y de evaluación.

Una vez producida la pérdida de evaluación continua, el alumnado tendrá derecho a realizar una única prueba de evaluación al final del curso en la materia o materias afectadas.

Los casos excepcionales (enfermedades de larga duración, accidentes, etc.) por los que se pierda el Derecho a la Evaluación Continua, serán estudiados por la Dirección previa petición por escrito de los interesados. Para la decisión de la Dirección se tendrán en cuenta circunstancias como el tipo de enseñanza, motivo de la ausencia, la disponibilidad a colaborar, la receptividad a las orientaciones del profesorado, la solicitud de asistencia domiciliaria en caso de baja de duración excesiva, etc.

**8.2.- Ponderación de los Resultados de Aprendizaje y/o de los Criterios de evaluación.**

Resultado Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Ponderación sobre la nota final	Unidades de trabajo	Evaluación
RA1	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	11%	U.D. 1	1ª EVAL.
RA2	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	11%	U.D. 2	1ª EVAL.
RA2	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	11%	U.D. 3	1ª EVAL.
RA3	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k	11%	U.D. 4	2ª EVAL.
RA3	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k	11%	U.D. 5	2ª EVAL.
RA4	a,b,c,d,e,f,g,h,i	11%	U.D. 6	2ª EVAL.
RA5	a,b,c,d,e,f,g,h,i	11%	U.D. 7	2ª EVAL.
RA6	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	6%	U.D. 8	3ª EVAL.
RA7	a,b,c,d,e,f,g	11%	U.D. 9	3ª EVAL.
RA8	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	6%	U.D. 8	3ª EVAL.

**8.3- Medidas de Recuperación**

Como medida de apoyo al alumnado y para facilitar la superación de los módulos que le puedan resultar más complicados, este departamento ha establecido un sistema de recuperación consistente en:

1. Prueba de recuperación tras cada evaluación parcial, y que versara sobre los criterios de evaluación o resultados de aprendizaje, no superados, en dicha evaluación.
2. Prueba de recuperación final, se realizará antes de la última evaluación parcial. El contenido de la prueba será el necesario para recuperar aquellos criterios de evaluación o resultados de aprendizaje, no superados durante el curso.



## 9.- INDICADORES DE LOGRO SOBRE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y PRÁCTICA DOCENTE.

### Indicadores enseñanza:

Se miden mediante los siguientes parámetros, una vez por trimestre, y en función de su resultado, se adoptan las medidas correctivas adecuadas.

- **Programación impartida:** este indicador mide en porcentaje, el número de temas impartidos en el trimestre, entre el número de temas que se había previsto impartir en el mismo. 85%
- **Horas impartidas:** este indicador mide en porcentaje, el número de horas impartidas en el trimestre, entre el número de horas que se habían previsto durante el mismo. 90%.
- **Asistencia del alumnado:** este indicador también se expresa en porcentaje. Se calcula el número de faltas totales del grupo (justificadas o no), del alumnado que asiste regularmente a clase, y se divide entre el número de horas totales que se han impartido en el trimestre. La cantidad que se obtiene se detrae del 100% y el indicador debe ser superior al 90%.
- **Alumnado aprobado:** también se expresa en porcentaje. Es la división entre el número de alumnos aprobados en el grupo en cada trimestre, entre el número total de alumnos que componen el grupo y asisten regularmente a clase. 65%.

**Indicadores de la práctica docente:** Otro aspecto a evaluar es la propia práctica docente. Como ejemplos de estos indicadores están los siguientes.

- **Uso de las TIC en el aula:** este indicador mide el número de veces que se hace uso de las TICs en el aula, tanto por parte del alumnado, como por el profesorado. Es un buen indicador para alcanzar una de las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje (*la utilización de aplicaciones informáticas y nuevas tecnologías en el aula*).
- **Actividades motivadoras:** este indicador mide el número de veces que se realizan actividades *distintas* a las habituales de enseñanza- aprendizaje, (tales como dinámicas de grupo, debates, trabajos de investigación, etc.), que hacen que el desarrollo del módulo se haga distinto y motivador para el alumnado.

## 10- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

La atención a la diversidad es un principio fundamental que debe regir toda la enseñanza, con el objetivo de proporcionar a todo el alumnado una educación adecuada a sus características y necesidades.

Es una necesidad vinculada a todas las etapas educativas y a todo el alumnado. Se debe concebir a partir del principio de inclusión, entendiendo que únicamente de ese modo se garantiza el desarrollo de todos, se favorece la equidad y se contribuye a una mayor cohesión social.

Respecto a las medidas de atención a la diversidad en la educación posobligatoria, los centros deben garantizar la accesibilidad de las personas a la enseñanza, implementando las adaptaciones de acceso al currículo, las enseñanzas o las instalaciones que se requieran en cada caso; sin embargo, no se contemplan medidas extraordinarias.

En el aula nos encontramos con un alumnado muy diverso. Esta diversidad, fiel reflejo de nuestra sociedad, está originada por múltiples motivos, como pueden ser diferentes capacidades, diferentes procedencias, distintas motivaciones e intereses, etc.



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

Nuestra propuesta pretende que la vía principal de atención a la diversidad se encuentre en la programación, siendo sensible a las diferencias, que favorezca la individualización de la enseñanza y pueda permitir al profesor individualizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La programación ha de ser planteada para dar respuesta a las necesidades educativas de todos los alumnos, manifestadas en los siguientes aspectos:

- a) Capacidad para aprender: Los contenidos se plantean para que, con la intervención del profesor, se pueda graduar la dificultad y se ajuste progresivamente a la capacidad para aprender que diferencia a cada alumno.
- b) Motivación por aprender: Está íntimamente ligada al futuro profesional de los alumnos.
- c) Estilos de aprendizaje: El estudio se puede abordar desde los diferentes estilos de aprendizaje de los alumnos; un estilo que va desde una perspectiva global para posteriormente tener en cuenta lo particular, otros alumnos aprenden paso a paso desde lo particular a lo general.
- d) Interés de los alumnos: En la formación profesional este ámbito está íntimamente ligado a la motivación por aprender; en el caso de la formación profesional es a la incorporación al mundo profesional.

La programación será lo suficientemente abierta y flexible para que el profesorado pueda introducir los cambios que estimen necesarios para dar respuesta a las diferentes capacidades para aprender, las diferentes motivaciones por aprender, los diferentes estilos de aprendizaje e interés de los alumnos. De esta forma las adaptaciones que se puedan hacer permiten facilitar la evolución individualizada de cada alumno para que puedan cumplir los objetivos de forma diferente trabajando los mismos contenidos.

El proceso de enseñanza y aprendizaje propuesto, incorporará una gran variedad de tipos de actividades que permitan la diversidad de agrupamientos y la adquisición de aprendizajes a distinto nivel, en función del punto de partida y las posibilidades de los alumnos.

Las actividades tendrán distintos niveles de dificultad y distintos enfoques, para que todos los alumnos puedan realizarlas con éxito y permitan utilizar metodologías diversas, dependiendo de los contenidos que se desarrollen (cuestiones con respuestas conceptuales, cuestiones tipo test, investigaciones, debates, cumplimentar documentos, realizar organigramas, actividades fuera del aula, simulaciones en el aula, consultas y búsquedas en Internet, etc.).

Las actividades programadas en cada unidad didáctica serán planteadas partiendo del análisis de los contenidos que se trabajen, de tal forma que no sean demasiado fáciles y, por consiguiente, poco motivadoras, ni tan difíciles que les resulten desmotivadoras.

La dificultad de las actividades está graduada para poder atender a la diversidad de los alumnos y, en muchas ocasiones, dejarán libertad para que el profesor pueda adaptarlas al contexto educativo y social, en que se desenvuelve la actividad docente secuenciándolas de forma distinta, o dando prioridad a uno contenidos sobre otros.

Se realizarán, si fuera necesario, actividades diferentes para diferentes agrupamientos de alumnos, de forma que el profesor pueda atender a todos los alumnos, o que algunos alumnos puedan ser tutorados por sus propios compañeros, “técnica entre iguales.”

**.- DETECCIÓN.**



**MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1ºGA CURSO: 2020-21**

La detección de necesidades educativas especiales en el alumnado, se hace mediante el análisis del expediente del alumnado, así como del apartado correspondiente en Séneca.

Las diferencias de cada alumno, se van detectando en el día a día, contemplando sus respuestas y comportamientos ante las distintas situaciones que se plantean.

**.- ACTUACIONES.**

Tal como se ha comentado anteriormente, ante necesidades educativas especiales del alumnado, en Formación Profesional, no se pueden hacer adaptaciones curriculares significativas, pero si se le pueden proporcionar al alumnado, diferentes estrategias y métodos, para que adquieran los resultados de aprendizaje previstos.

Para atender la diversidad del alumnado, se contará con actividades de diversas características, acordes a las demandas que se vayan presentando.

**.- EVALUACIÓN.**

La evaluación del alumnado se llevará a cabo, mediante los instrumentos de evaluación que se han comentado anteriormente (pruebas objetivas, trabajos y actividades, y comportamiento y destrezas seguidas en el aula; con el fin de que se atienda la diversidad del alumnado, y se cuente con diversos registros de cada uno de ellos.

**11.- EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN.**

Trimestralmente y a través del Departamento, se realizará una evaluación de los diferentes aspectos de la programación para su posible revisión y reformulación de los planteamientos iniciales, procediendo a introducir los ajustes necesarios para su adecuación al contexto específico.

Al tratarse de un centro en el que se encuentra implantado un sistema de calidad, hay establecidos unos controles que permiten al profesorado realizar cambios en la metodología y la programación cuando se detectan desviaciones en cuanto al cumplimiento de determinados porcentajes.

Del mismo modo tenemos establecidos indicadores para asegurar un porcentaje adecuado de alumnado que supere la materia. Estos mecanismos nos irán avisando para que, en caso de no alcanzar el indicador, podamos reorganizar los contenidos, modificar las actividades o cambiar la metodología para poder llegar al alumnado y conseguir que este disfrute con su trabajo y esfuerzo, consiguiendo los resultados óptimos.