PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Comunicación Empresarial y Atención al Cliente

NIVEL: 1º Gestión Administrativa. Grado Medio

Curso académico: 2023/2024

ÍNDICE

0. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO Y RELACION CON EL PLAN DE CENTRO....3
1.- PRESENTACIÓN DEL MÓDULO....3
2.- OBJETIVOS GENERALES RELACIONADOS CON EL MÓDULO....4
3.- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES....5
4.- RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO CON BLOQUES TEMÁTICOS Y TEMPORALIZACIÓN....9
5.- DESARROLLO DE UNIDADES DE TRABAJO Y CONTENIDOS. Y SU RELACIÓN CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y COMPETENCIA PROFESIONAL....10
6.- ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS....18
6.1.- Aportación al Proyecto Lingüístico del centro (PLC)....18
6.2.- Estrategias Metodológicas....18
7.- MATERIALES DIDÁCTICOS....19
8.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN, PONDERACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y RECUPERACIÓN....20
8.1. Criterios de calificación....20
8.2.- Ponderación de los Resultados de Aprendizaje y/o de los Criterios de evaluación....23
8.3- Medidas de Recuperación....23
9.- INDICADORES DE LOGRO SOBRE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y PRÁCTICA DOCENTE....23
10- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD....24
11.- EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN....26

MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1GMGA CURSO: 23-24

0. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO Y RELACION CON EL PLAN DE CENTRO

ANÁLISIS DEL ALUMNADO	
Número de alumnos	*17 alumnos/as*
Estudios Previos	**2 provienen de bachillerato sin titular, 3 repiten 1º GMGA, 1 proviene de GM Sistemas Microinformáticos de Redes sin titular, y el resto proviene de la ESO (dos alumnas de la ESO para adultos).**
Otros aspectos de interés (Alumnado NEAE, repetidores, etc.)	*3 alumnos/a repetidores.* *2 alumnos/as NEAE con los que se llevarán a cabo las medidas que el Dpto. de Orientación determine.*
VINCULACIÓN CON EL PLAN DE CENTRO	
Proyectos y Planes educativos del centro	**Este módulo tiene especial relación con el programa INNICIA, que pretende incrementar en el alumnado su competencia emprendedora.**

1.- PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.

Ciclo Formativo:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Módulo Profesional:	**COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
Grupo:	**1º GA**
Horas del Módulo:	**N.º horas: 160 anuales (5 horas semanales; 32 semanas)**
Ud. Competencia asociadas	**- Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas (UC0975_2).** **- Gestionar el archivo en soporte convencional e informático (UC0978_2).**
Normativa que regula el título	• **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.** • **Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.**
Profesor	**Nombre: Nicolás de Bari Gálvez Moral.** **Especialidad: Gestión Administrativa.**

NORMATIVA APLICABLE

	Estatal	Autonómica
Ordenación y evaluación	LOE. Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. LOMLOE. Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. Real Decreto 278/2023, de 11 de abril, por el que se establece el calendario de implantación del Sistema de Formación Profesional establecido por la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.	**Ley 17/2007**, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía. **Decreto 327/2010**, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. **Decreto 436/2008,** de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo. **Orden de 29 de septiembre de 2010**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

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.

MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1GMGA CURSO: 23-24

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.)

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
		10%	
1.- Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella	a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.	1%	P.E/T.I/T.G.
	b) Se ha distinguido entre comunicación e información.	4%	P.E/T.I/T.G.
	c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación	10%	P.E/T.I/T.G.
	d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.	10%	P.E/T.I/T.G.
	e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.	10%	P.E/T.I/T.G.
	f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.	15%	P.E/T.I/T.G.
	g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	25%	P.E/T.I/T.G.
	h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa	15%	P.E/T.I/T.G.
	i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación	10%	P.E/T.I/T.G.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
		20%	
2.- Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y	a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	10%	P.E/T.I/T.G.

MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1GMGA CURSO: 23-24

costumbre socio profesionales habituales en la empresa.	b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	10%	P.E/T.I/T.G.
	c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	10%	P.E/T.I/T.G.
	d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.	10%	P.E/T.I/T.G.
	e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	10%	P.E/T.I/T.G.
	f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.	10%	P.E/T.I/T.G.
	g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	10%	P.E/T.I/T.G.
	h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	10%	P.E/T.I/T.G.
	i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	10%	P.E/T.I/T.G.
	j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.	10%	P.E/T.I/T.G.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN 25%	INSTRUMENTO EVALUACIÓN
3.- Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	2%	P P.E/T.I/T.G.
	b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.	8%	P.E/T.I/T.G.
	c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	5%	P.E/T.I/T.G.
	d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	10%	5.E/T.I/T.G.
	e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.	25%	P.E/T.I/T.G.
	f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.	15%	P.E/T.I/T.G.
	g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.	5%	P.E/T.I/T.G.
	h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	10%	P.E/T.I/T.G.
	i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	10%	P.E/T.I/T.G.
	j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	5%	P.E/T.I/T.G.
	k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	5%	P.E/T.I/T.G.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN 5%	INSTRUMENTO EVALUACIÓN
	a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	10%	P.E/T.I/T.G.

MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1GMGA CURSO: 23-24

4.- Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	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	20%	P.E/T.I/T.G.
	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.	15%	P.E/T.I/T.G.
	d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones	5%	P.E/T.I/T.G.
	e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	15%	P.E/T.I/T.G.
	f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	5%	P.E/T.I/T.G.
	g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	5%	P.E/T.I/T.G.
	h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	10%	P.E/T.I/T.G.
	i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.	10%	P.E/T.I/T.G.
	j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	5%	P.E/T.I/T.G.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN 10%	INSTRUMENTO EVALUACIÓN
5.- Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	10%	P.E/T.I/T.G.
	b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	25%	P.E/T.I/T.G.
	c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.	5%	P.E/T.I/T.G.
	d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.	15%	P.E/T.I/T.G.
	e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	10%	P.E/T.I/T.G.
	f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	5%	P.E/T.I/T.G.
	g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	10%	P.E/T.I/T.G.
	h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	15%	P.E/T.I/T.G.
	i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	5%	P.E/T.I/T.G.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN 10%	INSTRUMENTO EVALUACIÓN

MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1GMGA CURSO: 23-24

6.-Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	a)	Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	5%	P.E/T.I/T.G.
	b)	Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	5%	P.E/T.I/T.G.
	c)	Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	10%	P.E/T.I/T.G.
	d)	Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	10%	P.E/T.I/T.G.
	e)	Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	5%	P.E/T.I/T.G.
	f)	Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	15%	P.E/T.I/T.G.
	g)	Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	20%	P.E/T.I/T.G.
	h)	Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	5%	P.E/T.I/T.G.
	i)	Se ha identificado la normativa en materia de consumo.	15%	P.E/T.I/T.G.
	j)	Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	10%	P.E/T.I/T.G.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		VALORACIÓN 10%	INSTRUMENTO EVALUACIÓN
7.- Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing	a)	Se ha identificado el concepto de marketing.	5%	P.E/T.I/T.G.
	b)	Se han reconocido las funciones principales del marketing.	10%	P.E/T.I/T.G.
	c)	Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.	5%	P.E/T.I/T.G.
	d)	Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.	20%	P.E/T.I/T.G.
	e)	Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	20%	P.E/T.I/T.G.
	f)	Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	20%	P.E/T.I/T.G.
	g)	Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	20%	P.E/T.I/T.G.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		VALORACIÓN 10%	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
8.- Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	a)	Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	10%	P.E/T.I/T.G.
	b)	Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	5%	P.E/T.I/T.G.
	c)	Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	10%	P.E/T.I/T.G.
	d)	Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	5%	P.E/T.I/T.G.
	e)	Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	15%	P.E/T.I/T.G.
	f)	Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	10%	P.E/T.I/T.G.
	g)	Se ha explicado el significado e importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.	15%	P.E/T.I/T.G.

	h) Se han definido las variables constitutivas del servicio posventa y su relación con la fidelización del cliente.	10%	P.E/T.I/T.G.
	i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio postventa.	10%	P.E/T.I/T.G.
	j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa, así como sus fases y herramientas.	10%	P.E/T.I/T.G.

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

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

EVALUACIONES	UNIDAD DIDÁCTICA	TÍTULO	TEMPORALIZACIÓN	RA	PONDERACIÓN EN LA CALIFICACIÓN	I.E.
1ª EVALUACIÓN	1	Business organizations	15	RA 1	4%	PE/TI/TG
	2	The communication process	4	RA 1	2%	PE/TI/TG
	3	Communication within the company	11	RA 1	4%	PE/TI/TG
	4	Non-verbal communication	10	RA 2	8%	PE/TI/TG
	5	Oral communication	10	RA 2	8%	PE/TI/TG
	6	Telephone communication	10	RA 2	4%	PE/TI/TG
2ª EVALUACIÓN	7	Written communication within the company	20	RA3	25%	PE/TI/TG
	8	The costumer service department	10	RA 6 y 8	10%	PE/TI/TG
	9	After-sales service	10	RA 6 y 8	10%	PE/TI/TG
	10	The information processing	10	RA 4	5%	PE/TI/TG
3ª EVALUACIÓN	11	Detection of customer needs and satisfaction	20	RA 5	10%	PE/TI/TG
	12	Enhancement of the company image	25	RA 7	10%	PE/TI/TG
PRUEBAS, RECUPERACIONES y OTROS			5			
TOTAL, HORAS:			160			

MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1GMGA CURSO: 23-24

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
1.- Bussiness organizations (Objetivo: a,ñ; Competencia: a,m,r)	1 4 %	a,b,c,d,e, f,g,h,i

Contenidos desarrollados

1. La empresa y su organización.
2. La organización en la empresa. Principios organizativos.
3. Tipos de organización empresarial. Organigramas.
4. Departamentos y áreas funcionales tipo.
5. Toma de decisiones.
6. La cultura e imagen de la empresa.

Destrezas a trabajar

- Definir la empresa como sistema.
- Identificar los distintos elementos que componen la empresa.
- Argumentar la necesidad de organización en toda actividad empresarial y el papel del departamento.
- Se consciente de la importancia de una adecuada estructura organizacional para realizar una prestación de servicios de calidad.
- Interpretar y realizar un organigrama discerniendo los principales modelos organizativos.
- Distinguir los distintos departamentos y sus funciones.
- Identificar las diferentes etapas del proceso de toma de decisión.
- Describir la cultura e imagen de la empresa.

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

- La diferenciación de los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
- La identificación de los conceptos de imagen y cultura de la empresa.

	RA	CE
2.- The communication process (Objetivo: a,ñ; Competencia: a,m,r)	1 2 %	a,b,c,d,e, f,g,h,i

Contenidos desarrollados

1. Información y comunicación.
2. El proceso de comunicación.
3. Elementos de la comunicación.

4. Barreras de la comunicación.

Destrezas a trabajar

- Distinguir entre información y comunicación.
- Identificar los elementos y las etapas del proceso comunicativo.
- Reconocer las barreras de comunicación.
- Reconocimiento de los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
- Elegir la alternativa más adecuada para resolver problemas en la comunicación.

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
3.- Communication within the company (Objetivo: a,b,ñ; Competencia: a,b,m,p,r)	1 4 %	a,b,c,d,e, f,g,h,i,

Contenidos desarrollados

1. Tipos de comunicación empresarial.
2. La comunicación interna en la empresa.
3. La comunicación externa en la empresa.

Destrezas a trabajar

- Identificación de los flujos de información dentro de la empresa.
- Valorar la importancia de la comunicación en la empresa.
- Definir los canales de comunicación dentro de la empresa.
- Distinguir los procesos de comunicación empresarial internos y externos.
- Valorar la importancia de la necesidad de comunicación entre los miembros de una organización.

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.

MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1GMGA CURSO: 23-24

	RA	CE
4.- Non-verbal communication (Objetivo: a,b,ñ; Competencia: a,b,m,p,r)	2 8 %	a,b,c,d,e, f,g,h,i,j

Contenidos desarrollados

1. Comunicación no verbal.
2. Factores relacionados con la comunicación no verbal.
3. Funciones de la comunicación no verbal.

Destrezas a trabajar

- Conocer los factores que influyen en la comunicación no verbal.
- Presentar el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
- Dominar el lenguaje no verbal para poder presentar el mensaje verbal de la forma más eficaz posible.
- Identificar las distintas funciones de la comunicación no verbal.

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
5.- Oral communication (Objetivo: a,b,ñ; Competencia: a,b,m,p,r)	2 8 %	a,b,c,d,e, f,g,h,i,j

Contenidos desarrollados

1. Expresión oral
2. Escuchar para una mejor comunicación

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
6.- Telephone communication (Objetivo: b,ñ; Competencia: a,b,m,p,q)	2 4 %	a,b,c,d,e, 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.

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.

MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1GMGA CURSO: 23-24

	RA	CE
7.- Written communication within the company (Objetivo: b,d,e; Competencia: a,b,m,p,r)	3 25 %	a,b,c,d,e, f,g,h,i,j,k

Contenidos desarrollados

1. 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.

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
8.- The costumer service department (Objetivo:a,f; Competencia: a,m,p,q,r)	6 (5%) 8 (5 %)	a,b,c,d,e, f,g,h,i,j a,b,c,d,e

MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1GMGA CURSO: 23-24

Contenidos desarrollados

1. Departamento de atención al cliente. Atención al cliente.
2. Pasos en el proceso de atención al cliente.
3. Procedimientos para resolver quejas y reclamaciones.
4. Aplicación de normas sobre resolución de quejas y reclamaciones.

Destrezas a trabajar

- Correcta elaboración de una reclamación.
- Correcta presentación de una reclamación.
- Tramitar correctamente una reclamación recibida.
- Correcta tramitación administrativa de una hoja de reclamaciones.
- Valorar la satisfacción de la clientela con el servicio recibido.
- Valorar las opiniones negativas de los clientes para la implementación de procesos de mejora
- Concienciar sobre los derechos que todo consumidor tiene y los mecanismos de actuación públicos y privados a su disposición.

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 atención y tramitación de consultas, quejas y reclamaciones.
- El seguimiento de clientes y control del servicio postventa.

	RA	CE
9.- After-sales service (Objetivo: b,ñ; Competencia: a,b,m,p,q)	6 (5%)	a,b,c,d,e, f,g,h,i,j
	8 (5%)	a,b,c,d,e

Contenidos desarrollados

- Servicio postventa.
- Relación del servicio postventa con otros procesos de la empresa.
- Gestión de calidad y servicio postventa.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.
- Estructura del servicio postventa.
- Herramientas de gestión de un servicio postventa.

Destrezas a trabajar

- Tratamiento adecuado de las anomalías detectadas en el servicio.
- 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

MATERIA: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente NIVEL: 1GMGA CURSO: 23-24

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 postventa.

	RA	CE
10.- The information processing (Objetivo: d,f; Competencia: c,m,p,q)	4 5 %	a,b,c,d,e, f,g,h,i,j

Contenidos desarrollados

1. El archivo: concepto y finalidad.
2. Tipos de archivos empresariales.
3. Sistemas de clasificación de documentos.
4. Archivo de documentos en formato papel.
5. Archivo informático de datos.
6. Soportes y materiales de archivo.
7. La protección de la información: la LOPD

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
11.- Detection of customer needs and satisfaction (Objetivo: ñ; Competencia: c,m,p,q)	5 10 %	a,b,c,d,e, f,g,h,i

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
12.- Enhancement of the company image (Objetivo: ñ; Competencia: i,m,p,r)	7 10 %	a,b,c,d,e, f,g.

Contenidos desarrollados

1. La función comercial de la empresa.
2. Marketing: concepto y niveles de desarrollo.
3. Implantación del plan de marketing.
4. El producto y sus estrategias.
5. El precio y sus estrategias.
6. El acercamiento físico al cliente: la distribución.
7. Estrategias de comunicación con el cliente.
8. Imagen y cultura de empresa: 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. Además, se usarán las metodologías interdisciplinares, estableciendo conexiones con otros módulos del mismo ciclo, como por ejemplo con FOL y Tratamiento Informático de la Información.

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.
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, lectura de noticias, 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.

7.- MATERIALES DIDÁCTICOS.

Material facilitado por el profesor. Apuntes, presentaciones multimedia y recursos digitales.

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**

- 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 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 el alumnado 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 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 <u>calificación de este módulo se obtendrá</u> de la media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje. La calificación de los resultados de aprendizaje será la media ponderada de la calificación alcanzada en los criterios de evaluación. Se considerará que el estudiante ha superado un resultado de aprendizaje cuando obtenga una calificación de al menos un cinco.

En las <u>evaluaciones parciales</u>, la calificación de cada estudiante surgirá de las calificaciones logradas en los resultados de aprendizaje trabajados en las mismas. Si el estudiante consigue todos los resultados de aprendizaje, su calificación en la evaluación parcial será la media ponderada de dichos resultados. Sin embargo, si el estudiante no consigue alguno de los resultados de aprendizaje su calificación en la evaluación parcial será la siguiente:

- Cuando la media ponderada de los resultados de aprendizaje conlleve un valor menor que cinco, la calificación de la evaluación parcial será esta media.
- Cuando a pesar de no haber superado uno o varios resultados de aprendizaje, la media ponderada sea un valor superior a cinco, la calificación de la evaluación parcial será de un cuatro.

En ambas situaciones, se le informará al estudiante de los resultados de aprendizaje superados y no superados.

La calificación de la evaluación final será el resultado de la media ponderada de todos los resultados de aprendizaje (siempre que la calificación de cada uno de ellos sea de al menos un cinco).

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…)

Técnicas e instrumentos de evaluación:

Para valorar si los estudiantes han conseguido los criterios de evaluación (y, por consiguiente, los resultados de aprendizaje asociados) utilizaremos las siguientes técnicas e instrumentos de evaluación:

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
Análisis de producciones del alumnado	Portafolio digital (Google Drive) o Trabajos y actividades. o Trabajos de investigación. o Flipped Classroom. o Proyectos.
Pruebas específicas	- Pruebas escritas con preguntas abiertas. - Presentaciones orales. - Dramatización de situaciones. - Grabaciones de audio y vídeo.

Mediante el *Portafolio Digital y las pruebas específicas*, evaluaremos el grado de consecución de los distintos resultados de aprendizaje y el desarrollo de las distintas competencias profesionales, personales y sociales asociadas al módulo. En *el cuaderno del profesor* se anotará, por alumno/a, las valoraciones de las pruebas, de los trabajos o proyectos, etc.

En la exposición de los trabajos, siempre que el proceso comunicativo en sí no sea el objeto de evaluación, se utilizará la siguiente rúbrica:

CATEGORÍA	4	3	2	1	0
Contenido	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.

Comprensión	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.
Límite-Tiempo	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.
Apoyo	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.
Postura del Cuerpo y Contacto Visual	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.
Habla Claramente	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.
Volumen	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.

En aquellos casos en los que el proceso comunicativo sea el objeto de evaluación, se utilizará una rúbrica específica para valorar el grado de consecución de los criterios de evaluación, resultados de aprendizaje y competencias correspondientes.

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

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	**4%**	U.D. 1	1ª EVAL.
RA1	a,b,c,d,e,f,g,h,i	**2%**	U.D. 2	1ª EVAL.
RA1	a,b,c,d,e,f,g,h,i	**4%**	U.D. 3	1ª EVAL.
RA2	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	**8%**	U.D. 4	1ª EVAL.
RA2	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	**8%**	U.D. 5	1ª EVAL.
RA2	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	**4%**	U.D. 6	1ª EVAL.
RA3	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k	**25%**	U.D. 7	2ª EVAL.
RA4	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	**5%**	U.D. 10	2ª EVAL.
RA5	a,b,c,d,e,f,g,h,i	**10%**	U.D. 11	3ª EVAL.
RA6	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	**5%**	U.D. 8	3ª EVAL.
RA6	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	**5%**	U.D. 9	3ª EVAL.
RA7	a,b,c,d,e,f,g	**10%**	U.D. 12	3ª EVAL.
RA8	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	**5%**	U.D. 8	3ª EVAL.
RA8	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	**5%**	U.D. 9	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 una prueba de recuperación final. 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.

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.

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 tratase 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.