

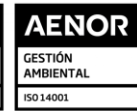


FAMILIA PROFESIONAL:
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN



CICLO FORMATIVO:
ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS

CURSO: 2024/2025



INDICE

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO Y RELACIÓN CON EL PLAN DE CENTRO.
2. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.
3. OBJETIVOS GENERALES RELACIONADOS CON EL MÓDULO
4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.
5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RELACIONADAS CON EL MÓDULO) //CRITERIOS DE EVALUACIÓN
6. RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO CON BLOQUES TEMÁTICOS Y TEMPORALIZACIÓN
7. *DESARROLLO DE UNIDADES DE TRABAJO, CONTENIDO Y FORMACIÓN EN EMPRESAS. Y SU RELACIÓN CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y COMPETENCIA PROFESIONAL.*
8. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS.
 - 8.1. *Aportación al Proyecto Lingüístico del centro (PLC)*
 - 8.2. *Estrategias Metodológicas*
9. MATERIALES DIDÁCTICOS.
 - 9.1. OTROS RECURSOS Y MATERIALES:
10. EVALUACIÓN: CRITERIOS DE CALIFICACIÓN, PONDERACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE, RECUPERACIÓN Y HERRAMIENTAS
 - 10.1. Criterios de calificación
 - 10.2. *Ponderación de los Resultados de Aprendizaje y/o de los Criterios de evaluación*
 - 10.3. *Herramientas*
 - 10.4. *Medidas de Recuperación*
11. INDICADORES DE LOGRO SOBRE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y PRÁCTICA DOCENTE.
12. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.
13. *EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN.*



1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO Y RELACIÓN CON EL PLAN DE CENTRO.

El IES Emilio Canalejo Olmeda es un centro educativo en el que se imparten las enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y ciclos formativos de diferentes grados (Básico, Medio y Superior), contando con cinco familias profesionales.

El centro se encuentra enclavado en la parte Norte de la localidad de Montilla. Una zona con un fuerte componente económico basado en la agricultura, especialmente la vid y el olivo, lo que da justificación a la existencia de algunos de los ciclos formativos que se imparten en él (tanto de manera directa como indirecta) y que atraen no solo a alumnado de la localidad sino de toda la campiña cordobesa y pueblos de alrededor. La presencia de industria y el desarrollo del sector servicios está cada vez más presente igualmente en la localidad.

Es un centro con trayectoria y largo recorrido que ha ido ampliando enseñanzas desde su año de fundación, en 1968, y que, desde el año 2014, cuenta con unas amplias y modernas instalaciones en la Avenida Del Trabajo que permiten desarrollar, si cabe mejor aún, la práctica docente y el desarrollo de la formación integral del alumnado (biblioteca, laboratorios, talleres, tanto para ciclos formativos como para otras enseñanzas de ESO y Bachillerato, aulas específicas para las materias/módulos que así lo requieren, con materiales y recursos apropiados para el desarrollo de la práctica docente, espacios y zonas de recreo, etc. El centro, gracias a la labor constante, dinámica e innovadora del profesorado y del equipo directivo, así como a la colaboración estrecha con la asociación de padres y madres, empresas e instituciones, está en continuo proceso de cambio y mejora, no solo en lo que instalaciones o mejora de infraestructuras se refiere (espacio expositivo, agenda cultural de la biblioteca, carros de ordenadores portátiles para trabajar en el aula, espacios verdes y relacionados con la ecología, ...) sino especialmente a todo aquello que se relaciona con la práctica docente y la formación de nuestro alumnado (planes y programas que se desarrollan en el centro, metodología innovadora, atención a la diversidad, desarrollo y fortalecimiento del contacto con las empresas e instituciones, públicas o privadas, de la zona, orientación vocacional y profesional del alumnado para afrontar estudios superiores o salidas profesionales, ...).

La variedad de enseñanzas, no obstante, conlleva que el perfil del alumnado y profesorado que integra el centro sea muy diverso. En el centro hay matriculados aproximadamente cada año en torno a 900 estudiantes, de edades, expectativas e intereses distintos, en las distintas enseñanzas que más arriba se indicaba: Educación Secundaria Obligatoria -12 grupos-, Bachilleratos -con las modalidades de Ciencias y Tecnología, Humanidades y Ciencias Sociales y Artes Plásticas, Imagen y Sonido, con 6 grupos-, y 26 grupos en total de Formación Profesional – 4 de Grado Básico, 12 de Grado Medio y 10 de Grado Superior. Las familias profesionales con que cuenta el centro son: Transporte y Mantenimiento de Vehículos, Electricidad y Electrónica, Industrias Alimentarias, Administración y Gestión y Actividades Físicas y Deportivas.

El claustro de profesorado oscila entre los 90 y 100 profesores, teniendo en cuenta aquellos que presentan jornada completa y quienes no. Sus especialidades son muy diversas para poder atender así



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

a las diferentes enseñanzas y la formación del alumnado. Si algo caracteriza al claustro de profesorado del centro es su constante deseo de mejora en la práctica educativa y en la formación del alumnado. De ahí que en el centro se lleven a cabo distintos Planes y Programas, tal y como está recogido en el Plan de Centro, que vienen a contribuir y desarrollar la formación de nuestro alumnado e inciden en su formación integral desde las diferentes áreas/materias/módulos. Entre ellos, destaca el Programa de trabajo CIMA que se está trabajando desde el año pasado, con diferentes líneas de actuación como son: Promoción de hábitos de vida saludable; Educación ambiental para la sostenibilidad: STEAM; Arte, cultura y creatividad; Innovación social y educación para el desarrollo y Educomunicación. En el centro todas las líneas de trabajo se relacionan para conseguir una serie de proyectos interdisciplinares que redunden en el desarrollo competencial del alumnado. Cada materia participa de una manera u otra desde su perspectiva y mostrando interés por todas las actividades que se proponen.

Además de este Programa, se desarrollan otros como Transformación Digital Educativa, Bibliotecas escolares, Escuela, espacio de Paz, Plan de igualdad de género, Erasmus Plus, Bienestar emocional, diferentes proyectos de Investiga y descubre, , ...

La biblioteca de centro es también un elemento vertebrador que aglutina todas las tendencias del CIMA y otros planes y proyectos como espacio de referencia, siendo un foco de difusión cultural y desarrollo de actividades educativas que afectan no solo al alumnado del centro de las diferentes enseñanzas sino a toda la comunidad educativa y, si cabe, a la localidad, puesto que se han desarrollado actividades intercentros y de colaboración con otras entidades, así como la consecución y reconocimiento de la labor llevada a cabo con premios en distintos concursos en los que se ha participado.

El alumnado del centro es un alumnado heterogéneo, como ya se ha dicho antes, con edades e intereses distintos y de nivel socioeconómico y cultural medio. En enseñanzas postobligatorias como Formación Profesional contamos con que gran parte del alumnado procede de los pueblos de alrededor, lo cual da posibilidad al centro y a las diferentes familias profesionales, con establecer redes de colaboración con empresas e instituciones de otras localidades. En otras enseñanzas, como Bachillerato, y en concreto en la modalidad de Artes plásticas, Imagen y Sonido, son también de diferentes localidades vecinas los alumnos que en él están matriculados.

La diversidad de intereses del alumnado, así como la heterogeneidad en cuanto a sus capacidades y destrezas es una realidad, por tanto, en nuestro centro. Desde el departamento de Orientación, tal y como está recogido en el Plan de centro, se dan pautas y se llevan a cabo actuaciones con los equipos educativos de los diferentes cursos y etapas para que el proceso de enseñanza y aprendizaje sea lo más adecuado y personalizado posible teniendo en cuenta las peculiaridades de cada alumno y sus necesidades, llevando a cabo programas de refuerzo, adaptaciones curriculares o programas específicos, entre otros, cuando procede. A ello contribuyen los diferentes miembros que forman dicho departamento como las profesoras de Pedagogía Terapéutica o Audición y Lenguaje y todo el equipo educativo del alumnado, encabezado por su tutor/a. Además, hay que tener en cuenta otras figuras que se han incorporado al centro en los últimos años como el Enfermero escolar o la Educadora social, que

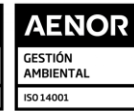


vienen a incidir en otros aspectos del ámbito personal y emocional del alumnado, muy importantes e íntimamente vinculados igualmente con su mejor rendimiento académico.

ANÁLISIS DEL ALUMNADO	
Número de alumnos	Veintitrés alumnos y alumnas.
Estudios Previos	Dos alumnos/as tienen estudios universitarios, pero sin finalizar. Siete alumnos y alumnas proceden de bachillerato, doce de Gestión administrativa y dos de otro ciclo formativo.
Otros aspectos de interés (Alumnado NEAE, repetidores, etc.)	No hay alumnado repetidor. 1 alumno/a NEAE con el/la que se llevarán a cabo las medidas que el Dpto. de Orientación determine. Es enseñanza dual
VINCULACIÓN CON EL PLAN DE CENTRO	
Proyectos y Planes educativos del centro	No procede.

2. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.

Ciclo Formativo:	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Módulo Profesional:	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Grupo:	1º ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Horas del Módulo:	N.º horas: 128 anuales (4 horas semanales; 32 semanas)
Ud. Competencia asociada	Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección. (UC0982-3).
Normativa que regula el título	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. • 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 FPI que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía. • Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas. • Orden de 11 de marzo de 2013 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior de Administración y Finanzas.



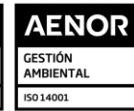
MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> • Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. • Real Decreto 658/2024, de 9 de julio, por el que se modifican el Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan las enseñanzas del segundo ciclo de la educación infantil, la educación primaria y la educación secundaria, y el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. • Real Decreto 500/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado superior y se fijan sus enseñanzas mínimas. • Resolución de 26 junio de 2024, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
Profesora	<p>Especialidad: PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.</p> <p>Nombre: INMACULADA MESA LUQUE</p>

3. OBJETIVOS GENERALES RELACIONADOS CON EL MÓDULO

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

1. Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.
2. Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
3. Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos o comunicaciones.
4. 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.
5. Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
6. Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

7. Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.
8. Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándolas a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

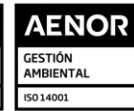
4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa. (C. Prof.)
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas. (C. Prof.)
- c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno. (C. Prof.)
- d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene. (C. Prof.)
- e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa. (C. Prof.)
- l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución. (C. Prof.)
- p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo. (C. Prof.)

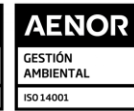
5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RELACIONADAS CON EL MÓDULO) //CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RELACIONADOS CON EL MÓDULO)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Enumerarlos estableciendo un orden).
1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	<ol style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas. b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control. c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.

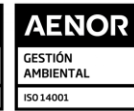


MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO: 2024/2025
--	---------------------	-------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad. e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama. f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales. g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado. h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma. i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales. j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.
<p>2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación. b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica. c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores. e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma. f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa. g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.

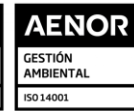


	<ul style="list-style-type: none"> h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias. i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos. j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.
<p>3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos. b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo. d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional. e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida. f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección. g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0. h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo. i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas. j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar). k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.
<p>4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro,



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

<p>comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.</p>	<p>distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita. c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad. d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar. e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional. f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos. g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación. h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz. j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones. k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.
<p>5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo. b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones. d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario. e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.
<p>6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación. f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente. g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación. i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor. j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.
<p>7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha valorado la importancia del servicio postventa en los procesos comerciales. b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención postventa.



	<p>c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.</p> <p>d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.</p> <p>e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.</p> <p>f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.</p> <p>g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p>
--	--

6. RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO CON BLOQUES TEMÁTICOS Y TEMPORALIZACIÓN

	UNIDAD DE TRABAJO	TÍTULO	TEMP.
1ª EVALUACIÓN		PRESENTACIÓN DEL MÓDULO	1
	1	LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN, EL PROCESO DE COMUNICACIÓN	18
	4	DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	20
	2	LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA	11
	Nº DE HORAS PRACTICAS EN EL INSTITUTO (Las prácticas están incluidas en cada una de las unidades):		50
	Nº DE HORAS DE FORMACIÓN DUAL EN LA EMPRESA.		No se realizan este trimestre.
2ª EVALUACIÓN	3	LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA	9
	5	TRATAMIENTO, CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN EMPRESARIAL	10
	6	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	13
	7	GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES	14

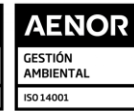


MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

	Nº DE HORAS PRACTICAS EN EL INSTITUTO (Las prácticas están incluidas en cada una de las unidades):		46
	2	LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA	6
	3	LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA	2
	Nº DE HORAS DE FORMACIÓN DUAL EN LA EMPRESA.		8
3ª EVALUACIÓN	3	LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA	8
	5	TRATAMIENTO, CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN EMPRESARIAL	8
	Nº DE HORAS DE FORMACIÓN DUAL EN LA EMPRESA.		16
	8	SERVICIO POSVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES	8
	Nº DE HORAS PRACTICAS EN EL INSTITUTO (Las prácticas están incluidas en cada una de las unidades):		8
TOTAL HORAS:			128 horas

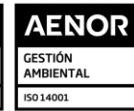
7. DESARROLLO DE UNIDADES DE TRABAJO, CONTENIDO Y FORMACIÓN EN EMPRESAS. (Se Incluyen las Prácticas en los módulos que correspondan). Y SU RELACIÓN CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y COMPETENCIA PROFESIONAL.

	RA	CE
1.- La Organización en la empresa. Proceso de información comunicación. (Objetivo: 5,8; Competencia: c,d,p)	Nº 1	a-j
	14,29%	
<u>Contenidos desarrollados</u>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa: elementos y tipos. 2. Clasificación de las empresas. 3. Organización empresarial. 4. Desarrollo de funciones dentro de la empresa. 5. La función directiva. 6. La información en la actividad empresarial 7. La comunicación en la actividad empresarial. 8. Comunicación externa e imagen corporativa 		
<u>Destrezas a trabajar</u>		
<ul style="list-style-type: none"> • Distinción de los tipos de instituciones empresariales que existen. 		



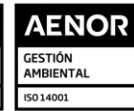
MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Determinación de las características jurídicas, funcionales y organizativas de cada tipo de organización. • Elaboración de organigramas. • Comprensión de las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control. • Interpretación de los distintos estilos de mando de una organización. • Realización del proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente interno o externo. • Diferenciación de los procesos de comunicación organizacionales en formales e informales. <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"> • Constatación de la importancia de una adecuada estructura organizativa para llevar a cabo una prestación de servicios de calidad. • Participación con interés y agrado en los trabajos en común y en los debates que se realicen en el aula. • Predisposición a la consulta de la normativa legal y a su utilización. • Reflexión sobre la relación que existe entre la estructura organizacional, el proceso de toma de decisiones y los estilos de mando en una organización empresarial. • Apreciación de la importancia de la comunicación como generador de comportamientos. 		
	RA	CE
<p>2.- La Comunicación presencial en la empresa.(Objetivo: 3, Competencia: b,p)</p>	<p>Nº 2 -14,29%</p> <p>7,86%</p>	<p>a-d; f-j</p>
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La comunicación en la empresa. 2. Técnicas de comunicación presencial 3. Situaciones habituales de comunicación presencial. 4. Comunicación no verbal. 5. Protocolo, formas de actuación y costumbres. 6. Habilidades sociales. <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de las funciones que tiene la comunicación no verbal. • Aplicación de la imagen personal en la comunicación. • Identificación de los elementos de la comunicación no verbal en los mensajes emitidos. 		



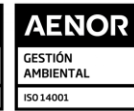
MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento de las distintas formas de comunicación oral que existen. Realización de la comunicación con claridad, precisión, cortesía, respeto y sensibilidad. Análisis los errores más comunes que se producen en la comunicación oral. <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"> Valoración de la importancia que tienen aspectos como el tono, la rapidez al hablar, las miradas, etc. en el proceso comunicacional. Reconocimiento de la importancia que tiene la imagen personal. Reconocer la importancia de la preparación de los mensajes orales. Emplear la cortesía, el respeto y la sensibilidad en las comunicaciones orales. Valorar la escucha como elemento clave de la buena comunicación. Participación con interés y agrado en los trabajos en común y en los de que se realicen en el aula. 		
	RA	CE
<p>3.- La comunicación telefónica y telemática (Objetivo:3, Competencia: b,p)</p>	<p>Nº2-14,29%</p> <p>6,43%</p>	<p>b-h; i, j</p>
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Procesos de comunicación telefónica. Pautas de comunicación telefónica. Equipos y prestaciones para la comunicación telefónica. Gestión de las comunicaciones telefónicas. omunicación telemática. <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Distinción entre los distintos dispositivos posibles y acercamiento a las diferentes posibilidades de negocio de la telefonía. Análisis de los diversos servicios ofrecidos a través de los medios telefónicos. Realización y recepción de llamadas telefónicas de forma efectiva y corporativa. Aplicación correcta de las técnicas de comunicación verbal y no verbal. Utilización del teléfono como herramienta para fines comerciales y de marketing. <p>Las <u>líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje</u> que permiten alcanzar los objetivos de la unidad versarán sobre:</p>		



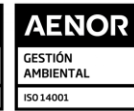
MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la importancia de la comunicación telefónica en la empresa. • Reconocimiento de las prestaciones más habituales de la telefonía fija, móvil y a través de centralitas telefónicas. • Comprensión de la importancia de seguir las reglas para lograr una buena comunicación telefónica. • Participación activa y dinámica en las actividades. 		
	RA	CE
<p>4.- Documentos escritos al servicio de la comunicación empresa (Objetivo: 1,2,3,4; Competencia: a,b)</p>	<p>Nº 3 14,29%</p>	<p>a-k</p>
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La comunicación escrita. 2. Redacción de documentos. 3. Documentos de comunicación interna en la empresa. 4. Documentos de comunicación externa en la empresa. 5. Documentos de comunicación con la Administración pública. 6. Soportes para transmitir documentos escritos. 7. Canales para transmitir documentos escritos. 8. Gestión documental. <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Selección de los soportes y canales adecuados para elaborar y transmitir documentos. • Aplicación en la documentación de las técnicas 3R: reducir, reutilizar, reciclar. • Diferenciación de las estructuras y estilos de redacción propios de la documentación profesional. • Redacción del documento adecuado en estructura, terminología y forma, según su finalidad y la situación de partida. • Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia. • Redacción de correos electrónicos siguiendo el protocolo específico o etiqueta. <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"> • Toma de conciencia sobre los elementos básicos de la comunicación escrita y su importancia. • Valoración de la aplicación de las técnicas 3R en la producción y reproducción de documentos. • Comprensión de la necesidad del uso de modelos de documentos escritos en la empresa. 		

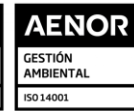


MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la importancia de la comunicación escrita en la imagen empresa. 		
	RA	CE
5.- Tratamiento y envío de información empresarial	Nº 4	a-K
(Objetivo: 4,6; Competencia: e)	14,29%	
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El archivo: finalidad y funciones. 2. Tipos de archivo empresariales. 3. Sistemas de clasificación de documentación. 4. Recepción y archivo de documentación en papel. 5. Recepción y archivo de documentación digital. 6. Consulta y conservación de la documentación. 7. Tratamiento de la correspondencia empresarial. 8. Tratamiento telemático de la documentación. 9. Seguridad y confidencialidad de la información. 10. La agencia española de protección de datos. <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los medios más adecuados para desarrollar la comunicación escrita a través de los medios telemáticos. • Reconocimiento de las medidas de seguridad en la información. • Aplicación práctica de los sistemas de clasificación de la información: alfabética, numérica, cronológica, geográfica y temática. • Digitalización de datos <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"> • Toma de conciencia sobre la necesidad de implementar medidas de seguridad en la información. • Valoración de las ventajas y los inconvenientes de los diferentes soportes posibles de archivo. • Reflexión sobre los cambios en la organización derivados de la digitalización de los datos. • Participación activa en actividades de clase y debates. 		
	RA	CE
6.- Comunicación y atención comercial	Nº 5	a-g
(Objetivo: 7,8; Competencia: l,p)	14,29%	



<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente y la empresa. 2. Las motivaciones del cliente. 3. El proceso de compra. 4. El departamento de atención al cliente. 5. La calidad en la atención al cliente. 6. La comunicación en la atención comercial. 7. Errores y barreras en la comunicación con el cliente. 8. Elementos de la atención al cliente. 9. El proceso de atención al cliente. 10. Tratamiento y gestión de la información comercial. <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los principios de la atención al cliente. • Identificación de las características y funciones del departamento de atención al cliente. • Conocimiento de las distintas fases de la atención al cliente. • Gestión de la información que hay que suministrar al cliente. • Interpretación de la comunicación recibida por parte del cliente. <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"> • Valoración de la importancia de la atención al cliente para la empresa. • Reconocimiento de la necesidad de adoptar una actitud proactiva anticiparse a las posibles incidencias en los procesos. 		
	RA	CE
<p>7.- Gestión de conflictos y Reclamaciones (Objetivo: 1,7,8; Competencia: l, p)</p>	Nº 6	a-j
	14,29%	
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La satisfacción del cliente. 2. Mecanismos de expresión de la satisfacción. 3. La protección de los derechos del consumidor. 4. El consumidor y la Administración. 5. La reclamación. 6. Principios básicos para presentar una reclamación. 7. Gestión empresarial de reclamaciones. 8. La reclamación presencial. 9. El conflicto en el ámbito comercial. 10. La negociación. <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diferenciación de los tipos de demanda o reclamación. 		



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Determinación de los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. • Redacción de escritos de respuesta utilizando para ello medios electrónicos u otros canales de comunicación. • Aplicación de la normativa vigente en materia de consumo. <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"> • Percepción de la trascendencia de la protección del consumidor. • Reflexión sobre la relación entre el procedimiento de quejas y reclamaciones y los principios de una buena comunicación oral o escrita. • Toma de conciencia acerca de la necesidad de aplicar la normativa protección de los consumidores y usuarios. 		
	RA	CE
<p>8.- Servicio postventa y fidelización de los clientes (<u>Objetivo</u>: 7,8; <u>Competencia</u>: l,p)</p>	Nº 7	a-j
<p><u>Contenidos desarrollados</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio postventa. 2. Tipos de servicio postventa. 3. Calidad y servicio postventa. 4. Gestión de calidad. 5. Tratamiento de errores y anomalías. 6. CRM como instrumento de gestión postventa. 7. Postventa y fidelización de los clientes. <p><u>Destrezas a trabajar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los servicios posventa que pueden ofrecer las empresas. • Reconocimiento de las acciones que ha de emprender una empresa y las herramientas adecuadas para gestionar la calidad del servicio posventa. • Detección y solución de errores en el servicio posventa. • Conocimiento de las herramientas que puede usar el servicio posventa. <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"> • Valorar la importancia que tiene para una empresa ofrecer un servicio posventa a sus clientes. • Tomar conciencia sobre la necesidad de una gestión de la calidad en el servicio posventa. 	14,29%	



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Ponderación de los efectos positivos que tiene la estructuración del servicio. • Participación activa en las actividades. 		
--	--	--

RELACIÓN DE RA Y CE CON FORMACIÓN EN EL CENTRO Y EN EMPRESA

Formación Inicial en el Centro Educativo (L-M-X-J-V)	Centro Educativo en alternancia (Ninguno)	Empresa en alternancia (L-M-X-J-V)
RA 1 (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j)	No procede	RA 2 (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j)
RA 2 (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j)	No procede	RA 4 (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k)
RA 3 (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k)	No procede	
RA 4 (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k)	No procede	
RA 5 (a,b,c,d,e,f,g)	No procede	
RA 6 (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j)	No procede	
RA 7 (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j)	No procede	

Cabría destacar que, aunque los RA 2 y 4 se han dualizado completos, se considera que el alumnado debe llevar un mínimo de formación previa, por lo que se les ha asignado las horas arriba indicadas en la temporalización de formación en el centro educativo.

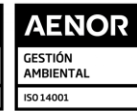
Esta temporalización se ajustará, en todo caso, a las Instrucciones dadas por la Dirección General de Formación Profesional y Educación permanente. Así mismo, la organización del tiempo, debe plantearse desde el principio de flexibilidad, por lo que la distribución de las unidades de trabajo asignadas a cada trimestre podrá variar. La estancia del alumno/a en la empresa será de un total de 24 horas de las 128 que tiene el módulo, que se distribuirán desde el día 31 de marzo de 2025, hasta el día 16 de mayo de 2025.

ACTIVIDAD DEL MÓDULO A REALIZAR EN LA EMPRESA

ACTIVIDAD Nº1	DESGLOSE DE LA TAREA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
COMUNICAR Y TRANSMITIR INFORMACIÓN ORALMENTE	Transmitir la información de manera correcta, teniendo en cuenta las características necesarias para conseguir una comunicación oral de calidad conociendo los elementos y etapas del proceso comunicativo.	RA 2	a) -g)
	Aplicar diferentes técnicas de comunicación (Organizar el contenido del mensaje, Verificar la comprensión del mensaje, etc.), tanto en las comunicaciones presenciales como telefónicas.	RA 2	b)



	Aplicar el protocolo de lenguaje verbal y no verbal, tanto en las comunicaciones presenciales como no presenciales.	RA 2	c)
	Identificar al interlocutor y adaptar su actitud y conversación a la situación de la que se parte.	RA 2	d)
	Realizar y recibir llamadas telefónicas, teniendo en cuenta sus diferentes fases: preparación, identificación, etc.	RA 2	e)
	Tener en cuenta los usos y costumbres socio profesionales habituales en la empresa.	RA 2	f)
	Utilizar los elementos convenientes de comunicación no verbal en la emisión de los mensajes.	RA 2	i)
	Detectar las interferencias que pudiesen producirse tanto en la comunicación presencial como telefónica y proponer acciones correctoras tanto para estas, como en los errores que se pudiesen haber cometido en la comunicación.	RA 2	h) -j)
ACTIVIDAD Nº2	DESGLOSE DE LA TAREA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
GESTIONAR CORRESPONDENCIA	Realizar el tratamiento de la correspondencia de entrada de la empresa (recogida, registro, clasificación y distribución).	RA 4	a)
	Realizar el tratamiento de la correspondencia de salida de la empresa (elaboración, recogida, registro y envío).	RA 4	a)
	Tramitar la comunicación escrita utilizando diferentes medios de transmisión, conociendo las ventajas e inconvenientes de cada uno de ellos, para atender a criterios de seguridad, coste y urgencia.	RA 4	b) -c)
	Registrar los correos electrónicos recibidos y emitidos por la empresa.	RA 4	i)
	Gestionar y mantener la libreta de direcciones.	RA 4	j)
	Conocer la importancia de la firma digital.	RA 4	k)



ACTIVIDAD Nº3	DESGLOSE DE LA TAREA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
ARCHIVAR DOCUMENTACIÓN	Identificar y distinguir la documentación a archivar (cartas, nóminas, facturas, documentación bancaria, etc.).	RA 4	d)
	Determinar el sistema de clasificación, registro y archivo para cada tipo de documento.	RA 4	f)
	Archivar la documentación para su custodia en formato digital o convencional.	RA 4	d)
	Conocer las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión en la empresa.	RA 4	e)
	Registrar la documentación a archivar.	RA 4	d)
	Buscar y consultar documentación ya archivada siguiendo el procedimiento de consulta y conservación aplicado en la empresa.	RA 4	g)
	Cumplir con la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos en la empresa.	RA 4	h)
	Utilizar las técnicas de las 3 R (reducir, reutilizar, reciclar) en la elaboración y gestión de archivo.	RA 4	h)

8. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS (Incluir los instrumentos de evaluación que se utilizarán).

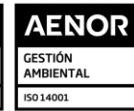
8.1. Aportación al Proyecto Lingüístico del centro (PLC)

Un aspecto importante que como docentes debemos tener en cuenta es promover la lectura de textos vinculados a la asignatura. Pueden ser de diferente índole o naturaleza. También, es importante el desarrollo de actividades que fomenten buenas prácticas comunicativas que contribuyan al desarrollo del pensamiento crítico en nuestro alumnado. Todas estas actividades se encuentran enmarcadas en el Proyecto lingüístico de centro (PLC) y se difundirán a través del periódico del mismo.

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 algunas de las actividades a realizar consisten en la lectura y análisis de artículos, relacionados con el tema propuesto, por otra parte, se fomentará la participación del alumnado en el periódico del centro.

8.2. 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 y Atención al Cliente, explicando sus características, los contenidos, los resultados del aprendizaje que deben adquirir los alumnos/as, 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 que ayuden a asimilar mejor los contenidos tratados.
4. Al finalizar cada unidad de trabajo, se propondrá a los alumnos y alumnas la resolución de actividades de enseñanza-aprendizaje, que faciliten la mejor comprensión del tema propuesto, así como debates, discusiones, aplicaciones prácticas, presentaciones, etc., que ayuden a vencer la timidez o el miedo al ridículo.

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.

9. MATERIALES DIDÁCTICOS.

LIBRO DE TEXTO:

Título COMUNICACIÓN Y ATENCION AL CLIENTE

Autor: Francisco Javier y Juan Manuel Ariza Ramírez.

Editorial MCGRAW-HILL

Edición: 2024

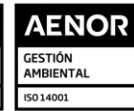
ISBN: 978-84-486-4201-3

9.1. OTROS RECURSOS Y MATERIALES:

El desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje del módulo de COMUNICACIÓN 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



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

- 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 proyectarán películas y se trabajarán 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)

10. EVALUACIÓN: CRITERIOS DE CALIFICACIÓN, PONDERACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE, HERRAMIENTAS Y RECUPERACIÓN

10.1. Criterios de calificación

A la hora de calificar debemos atender a los **resultados de aprendizaje** que aparecen en la orden del ciclo formativo y que recogemos en esta programación. El nivel de logro alcanzado en cada uno de ellos determinará la adquisición de competencias y objetivos perseguidos y con ello la calificación del módulo.

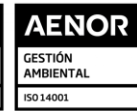
Dichos resultados de aprendizaje se alcanzarán con los distintos criterios de evaluación que conforman cada uno de los resultados de aprendizaje.

Para obtener la calificación de los criterios de evaluación utilizaremos:

Pruebas objetivas de valoración de conocimientos. Cada prueba contendrá la puntuación de cada una de las partes que la compongan.

Estas pruebas 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.



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

- 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.

Las pruebas objetivas se evaluarán mediante la observación de las siguientes pautas:

- *Contesta correctamente a lo que se le pregunta.*
- *Se calificará con la plantilla (solucionario correspondiente).*

Realización de trabajos o proyectos. Podrán ser escritos u orales, cada uno de ellos llevará su correspondiente rúbrica dependiendo del tipo de trabajo o proyecto a realizar.

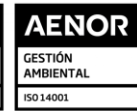
Realización de actividades evaluables. Resolución de ejercicios, problemas y supuestos a ejecutar en clase y/o en casa.

Estas actividades se evaluarán mediante la observación de las siguientes pautas:

- *Analiza y resuelve correctamente las actividades propuestas.*
- *Contrasta la información obtenida por diferentes fuentes y la expresa con sus propias palabras.*
- *Redacta correctamente tanto ortográfica cómo gramaticalmente.*
- *Sigue las pautas indicadas de presentación.*

Rúbrica de la exposición oral.

RUBRICA PARA LA EXPOSICIÓN ORAL				
ESCALA	10	7,5	5	2,5
Organización y estructura	Estructura eficazmente la información con una presentación, un desarrollo y una conclusión claras.	Mantiene la coherencia de la información, pero falla alguna parte de la estructura.	La información está mal organizada o falla más de una parte de la estructura.	Carece de orden y repite ideas continuamente.
Dominio del tema	Domina el tema, no comete errores, no duda, capacidad de respuesta a posibles preguntas. Recurre al guion sólo lo necesario.	Exposición fluida, muy pocos errores. Duda en las respuestas. Recurre al guion más de lo necesario.	Hace algunas rectificaciones, parece dudar. No sabe responder alguna pregunta. Mira constantemente el guion.	Lee la mayor parte de la exposición. No sabe responder a las preguntas.
El material utilizado se adecua a la presentación. Los recursos audiovisuales (si se utilizan) cumplen el cometido de apoyar pertinentemente el tema, sin distraer ni confundir.	Mucho	Bastante	Poco	Muy poco o nada.
Vocabulario claro y apropiado al público y al tema elegido (léxico, coherencia, etc.)	Mucho.	Suficientemente.	Poco.	Muy poco o nada.
Voz.	Voz clara, velocidad adecuada, volumen y tono precisos.	Voz clara y buen volumen. Velocidad o tono inadecuados.	Cuesta entender algunos fragmentos o palabras. Demasiado rápido o lento.	No se entiende o se escucha mal.



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

Postura y Movimientos.	Naturales mirando al público continuamente.	Mira al público, pero se apoya en algún sitio. Su postura o gestos no son adecuados en algún momento.	En ocasiones da la espalda al público. Su postura o gestos no son los adecuados.	No se dirige al público al exponer. Postura o gestos totalmente inadecuados.
Adecuación al tiempo.	Ajustado al previsto.	Final ligeramente fuera de tiempo.	Final precipitado o alargado.	Excesivamente corto o largo.

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. 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 clases.

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.

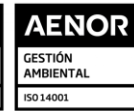
La calificación obtenida en cada evaluación, será el resultado de la suma de los resultados de aprendizaje, correspondientes a las unidades temáticas impartidas en la misma. Una vez obtenida la proporcionalidad correspondiente al sistema numérico de notas establecido, es decir de 1 a 10.

Para superar el módulo deberá haberse obtenido una calificación positiva (igual o superior a 5), en cada uno de los resultados de aprendizaje.

La 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 forman parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como lo establecido en el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional, han servido de base para establecer los criterios de calificación y evaluación del módulo.

En su artículo 2, la Orden de 29 de septiembre nombra las bases de la evaluación del alumnado:

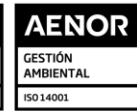
- Evaluación continua.
- Enseñanza presencial.
- Evaluación por medio de los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación que dicta la Orden que regula el Ciclo.



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

Teniendo en cuenta que el CFGS en Administración y Finanzas pertenece a la oferta formativa de Grado D, y según lo establecido en **Artículo 18** "Aspectos comunes sobre evaluación y calificación." del Real Decreto 659/2023:

- Como se indica en el punto 8 de este artículo "La calificación de los módulos profesionales y, en su caso, del proyecto **estará en función de la consecución de los resultados de aprendizaje**". **Por tanto, para superar el módulo deben superarse todos los RA con una calificación igual o superior a 5.**
- La calificación integrará la valoración del centro y de la empresa, y será responsabilidad final **del equipo docente y el centro de formación.**
- El tutor laboral valorará como «**superado**» o «**no superado**» cada resultado de aprendizaje y realizará una valoración **cualitativa** de la estancia del alumno o alumna. El profesor o profesora responsable de cada módulo profesional ajustará su evaluación, y posterior calificación, en **función del informe de la formación en empresa, la información aportada por el profesor responsable del seguimiento del alumno, y las actividades de seguimiento que el alumnado rellena y entrega semanalmente.**
- La calificación de los módulos profesionales se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. El redondeo se efectuará a la cifra entera inmediatamente superior. Cuando la cifra decimal sea igual o superior a 0.5 siempre que la nota del módulo sea superior a 5, excepto cuando la nota alcanzada no llegue a 5.
- Para superar el módulo, debe obtener una evaluación positiva de cada resultado de aprendizaje. **Se consideran positivas las puntuaciones iguales o superiores a cinco puntos** la calificación será un número entero sin decimales tanto en las evaluaciones informativas como en la evaluación final. y siempre y cuando la calificación global sea igual o superior a 5.
- La nota final se obtendrá una vez evaluados todos los RESULTADOS DE APRENDIZAJE del módulo, y se calcula multiplicando la nota obtenida en cada Resultado de aprendizaje por la ponderación establecida en esta programación.
- Se evaluará la adquisición de los contenidos asociados a los resultados de aprendizaje a través del desarrollo de las **distintas unidades trabajo, prácticas y realización de estancia en empresa** atendiendo a los criterios de evaluación con su peso correspondiente.
- La calificación informativa trimestral corresponderá a la ponderación de los criterios de evaluación y RA impartidos y evaluadas hasta el momento de la evaluación.
- La valoración y/o nota de cada RA es resultado de:
 - Valorar de forma individual los conceptos teóricos alcanzados por el alumno/a, usando para ello pruebas de evaluación, actividades y/o trabajos.
 - Valorar los procesos mediante supuestos prácticos resueltos por el alumnado.



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

- Observación del alumno con el fin de valorar el grado cumplimiento de la normativa establecida en el plan de centro.
- Comprobar la destreza, conocimiento de procedimientos y desarrollo de los mismos mediante pruebas prácticas.
- Realización de la estancia en la empresa
- Nota **total del módulo vendrá determinada por la ponderación de los distintos RA que el profesor del módulo ha establecido en esta programación y queda reflejado en el cuadro del siguiente apartado.**

10.2. Ponderación de los Resultados de Aprendizaje y/o de los Criterios de evaluación

Resultado Aprendizaje	Criterios de Evaluación	<u>Ponderación sobre la nota final</u>	Unidades de trabajo	Evaluación
RA 1	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	14,29%	UD 1	1ª Ev.
RA 2	a,b,c,d,f,g,h,i,j	7,86%	UD 2	1ª Ev.
RA 2	b,c,d,e,f,g,h,j	6,43%	UD 3	2ª Ev.
RA 3	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k	14,29%	UD 4	1ª Ev.
RA 4	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k	14,29%	UD 5	2ª Ev.
RA 5	a,b,c,d,e,f,g	14,29%	UD 6	2ª Ev.
RA 6	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	14,29%	UD 7	2ª Ev.
RA7	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j	14,29%	UD 8	3ª Ev.
		100%		

10.3. Instrumentos

El cuaderno del profesor, en que se anotará por alumno/a las observaciones sobre, valoraciones de las pruebas, de los trabajos o proyectos, la realización de actividades, etc.

Las pruebas escritas, realización de actividades, 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.

La actividad en la empresa, en la que se considerará el Informe del tutor laboral de la formación en la empresa y la Valoración cualitativa del tutor.



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2024/2025
--	---------------------	------------------------

10.4. 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.

11. 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%.

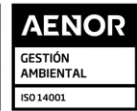
Indicadores de la práctica docente:

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.

12. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD:

12.1. DETECCIÓN.



Detección del alumnado con indicios de NEAE en el marco de las evaluaciones iniciales. Esta evaluación inicial será el punto de referencia del Equipo Docente para la toma de decisiones relativas al desarrollo del currículo y adecuación a las características y conocimientos del alumnado, de forma que como consecuencia de la misma se adoptarán las medidas pertinentes de apoyo, refuerzo y recuperación o de adaptación, sirviendo como punto de partida para la adaptación de las programaciones a las necesidades educativas del alumnado en sus diferentes niveles de concreción curricular.

Detección en las evaluaciones trimestrales. Las evaluaciones trimestrales tienen un carácter formativo y orientativo del proceso educativo del alumnado. En esta línea, al analizar sus progresos y resultados académicos en los distintos ámbitos, áreas y materias con respecto a los objetivos y competencias, también se pueden apreciar indicios que pueden llevar a la decisión de tomar medidas para atender al alumnado NEAE.

12.2. ACTUACIONES.

La mejor estrategia para la integración del alumnado con necesidades educativas de apoyo o con determinados problemas de aprendizaje, es implicarlos en las mismas tareas que al resto del grupo, con distintos métodos de apoyo y exigencias. El tratamiento debe ofrecer la posibilidad de retomar un contenido no asimilado en un momento posterior de trabajo, con lo cual evitamos ejercicios repetitivos que suelen incidir negativamente en el nivel de motivación.

Las actividades prácticas son todas susceptibles de trabajarse desde distintos niveles, ofreciendo en cada ocasión una posibilidad de desarrollo en función del nivel de partida.

La formación de grupos para la realización de las actividades prácticas es una estrategia que fomentará las relaciones sociales entre el alumnado y la formación o asentamiento de una mayor cultura social y cívica.

Teniendo en cuenta el tipo de adaptaciones curriculares que se pueden llevar a cabo en los Ciclos Formativos y el perfil de alumnado con necesidades de apoyo educativo que lo cursa. Se pueden diferenciar dos tipos de tratamiento:

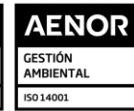
- Alumnado con altas capacidades intelectuales

Las actividades de ampliación propuestas por el profesorado permiten una mayor profundización, tanto a nivel de saber cómo de saber hacer, para que este tipo de alumnado pueda ampliar e indagar en cada unidad didáctica, ofreciendo una posibilidad de desarrollo.

- Alumnado que presenta necesidades educativas de apoyo especiales

Este tipo de alumnado se abordará mediante la integración, implicándolos en las mismas tareas que al resto del grupo. Para ello se utilizará la misma programación, y se tomarán las siguientes medidas curriculares no significativas:

- Que el tutor hable con los alumnos para ver la situación actual de necesidades.



- Colocar a los alumnos con dificultades específicas de atención lo más cerca posible de la pizarra y del profesor.
- Consultar al alumno de formas continuas, para detectar el grado de adquisición de contenidos.
- Agrupación de este alumnado con otros alumnos más capaces que le puedan facilitar estas tareas.
- Hacer una supervisión más directa de las tareas dentro de las posibilidades con las que se cuentan en los Ciclos Formativos.
- Intensificar la comunicación con la familia.

En el caso de que se presente un alumno/a con necesidades de apoyo educativo específica se tomarán las medidas oportunas consensuadas con el departamento de orientación. Siempre teniendo en cuenta que el alumno/a tiene que alcanzar unos Resultados de Aprendizaje establecidos, y que son necesarios para desarrollar su trabajo una vez finalizada su formación.

13. 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.