

**CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR
EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
MODALIDAD DUAL**

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

**COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
(0651)**

**IES MECHOR GASPAR DE JOVELLANOS
2020-2021**

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. PERFIL PROFESIONAL.....	4
3. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO.....	7
4. MÓDULO PROFESIONAL: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	9
5. CONTENIDOS BÁSICOS	12
6. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.....	16
7. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	16
8. TEMPORALIZACIÓN	17
9. METODOLOGÍA.....	18
10. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.....	19
11. RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES.....	20
12. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	20
13. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN.....	21
14. MATERIALES, TEXTOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS.	21
15. ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES.....	22
16. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.	22
17. ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LOS ALUMNOS/AS CON N.E.E.	22
18. PROMOCIÓN A SEGUNDO CURSO.....	23
19. PROGRAMA FORMATIVO DEL SEGUNDO CURSO DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA	23
20. DIFUSIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL ALUMNADO Y SUS FAMILIAS.	23
21. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y LA PRÁCTICA DOCENTE.	23

1. INTRODUCCIÓN

La formación profesional dual se basa en una mayor colaboración y participación de las empresas en los sistemas de formación profesional, propiciando una participación más activa de la empresa en el propio proceso formativo del alumnado y, así, permitir que éstas conozcan de manera más cercana la formación que reciben los jóvenes, cada vez más adaptada a las demandas de los sectores productivos y a las necesidades específicas de las empresas. Con la formación dual se pretende que la empresa y el centro de formación profesional estrechen sus vínculos, aúnen esfuerzos y favorezcan una mayor inserción del alumnado en el mundo laboral durante el periodo de formación.

La normativa legal principal por la que se rige esta programación es:

- 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.
- Decreto 92/2012, de 30 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece para la Comunidad de Madrid el plan de estudios del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.
- Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual.
- Orden 2195/2017, de 15 de junio, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se regulan determinados aspectos de la Formación Profesional dual del sistema educativo de la Comunidad de Madrid.

Además, también toma como referencia los siguientes documentos:

- Instrucciones de la Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial, relativas al proceso de evaluación de los alumnos de centros públicos de la Comunidad de Madrid incorporados al primer curso de ciclos formativos de Formación Profesional en régimen dual y otros aspectos organizativos.
- La Concreción Curricular, acordada por el Departamento de Administración: para promocionar de primer a segundo curso, los alumnos no pueden tener suspensos módulos, que en su conjunto superen un total de 7 horas, en cómputo anual. Además, los alumnos que hayan abandonado aplicando el Reglamento de Régimen Interior.

2. PERFIL PROFESIONAL

2.1. Competencia general del título

La competencia general de este título consiste en organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

2.2. Competencias del título

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.

- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.
- e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- f) Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.
- g) Realizar la gestión contable y fiscal de la empresa, según los procesos y procedimientos administrativos, aplicando la normativa vigente y en condiciones de seguridad y calidad.
- h) Supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión, siguiendo las normas y protocolos establecidos.
- i) Aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los Recursos Humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.
- j) Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y a los protocolos establecidos.
- k) Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y relación con el cliente.
- 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.
- m) Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas, en plazo y forma requeridos.
- n) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
- o) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
- p) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
- q) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- r) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.
- s) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos”, en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
- t) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.
- u) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

2.3 Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título

2.3.1 Cualificaciones profesionales completas:

- a) Administración de recursos humanos. ADG084_3 (Real Decreto 295/2007, de 20 de febrero, y actualizada en el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
- UC0237_3 Realizar la gestión y control administrativo de recursos humanos.
 - UC0238_3 Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos.
 - UC0987_3 Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.
 - UC0233_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.
- b) Gestión financiera ADG157_3 (Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre y actualizado en RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
- UC0498_3 Determinar las necesidades financieras de la empresa.
 - UC0499_3 Gestionar la información y contratación de los recursos financieros.
 - UC0500_3 Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto.
 - UC0233_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.
- c) Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas ADG310_3 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
- UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
 - UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.
 - UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.
 - UC0988_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.
 - UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
 - UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

2.3.2 Cualificación profesional incompleta:

Gestión contable y de auditoría ADG082_3 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, actualizado en Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero).

- UC0231_3 Realizar la gestión contable y fiscal.

2.4 Entorno profesional

Las personas que obtienen este título ejercen su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, desempeñando las tareas administrativas en la gestión y el asesoramiento en las áreas laboral, comercial, contable y fiscal de dichas empresas e instituciones, ofreciendo un servicio y atención a los clientes y ciudadanos, realizando trámites administrativos con las administraciones públicas y gestionando el archivo y las comunicaciones de la empresa.

Podría ser trabajador por cuenta propia, efectuando la gestión de su propia empresa o a través del ejercicio libre de una actividad económica, como en una asesoría financiera, laboral o estudio de proyectos, entre otros.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Administrativo de oficina.
- Administrativo comercial.
- Administrativo financiero.
- Administrativo contable.
- Administrativo de logística.
- Administrativo de banca y de seguros.
- Administrativo de recursos humanos.
- Administrativo de la Administración pública.
- Administrativo de asesorías jurídicas, contables, laborales, fiscales o gestorías.
- Técnico en gestión de cobros.
- Responsable de atención al cliente.

3. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

3.1. Objetivos generales del título.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- c) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- 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.
- e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
- f) Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.
- g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.
- h) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.
- i) Interpretar la normativa y metodología aplicable para realizar la gestión contable y fiscal.
- j) Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, y analizar los métodos de cálculo financieros para supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.
- k) Preparar la documentación, así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos.
- l) Reconocer la normativa legal, las técnicas asociadas y los protocolos relacionados con el departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral y la documentación derivada, para organizar y supervisar la gestión administrativa del personal de la empresa.
- m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.

- n) 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.
- o) Identificar modelos, plazos y requisitos para tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.
- p) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.
- q) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- r) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
- s) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- t) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
- u) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención, personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.
- v) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.
- w) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.
- x) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.
- y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

3.2. Módulos profesionales

Los módulos de este ciclo formativo son los que a continuación se relacionan:

- 0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.
- 0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.
- 0649. Ofimática y proceso de la información.
- 0650. Proceso integral de la actividad comercial.
- 0651. Comunicación y atención al cliente.
- 0179. Inglés.
- 0652. Gestión de recursos humanos.
- 0653. Gestión financiera.
- 0654. Contabilidad y fiscalidad.
- 0655. Gestión logística y comercial.
- 0656. Simulación empresarial.
- 0657. Proyecto de administración y finanzas.
- 0658. Formación y orientación laboral.
- 0660. Formación en centros de trabajo.

4. MÓDULO PROFESIONAL: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

El módulo de *Comunicación y Atención al Cliente* se imparte en primer curso, en 3 sesiones semanales, durante los dos primeros trimestres del curso, al tratarse de un módulo secuenciado con el módulo de *Gestión Logística y Comercial* del ciclo formativo.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. *Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.*

Criterios de evaluación:

- a. Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.
 - b. Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
 - c. Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
 - d. Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
 - e. 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.
2. *Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.*

Criterios de evaluación:

- 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 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.
- e. Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.
- f. Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
- g. Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.

- h. Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- i. Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- j. Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

3. *Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.*

Criterios de evaluación:

- 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.

4. *Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.*

Criterios de evaluación:

- a. Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
- b. Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
- 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.

5. *Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.*

Criterios de evaluación:

- 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.
- 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.

6. *Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.*

Criterios de evaluación:

- 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.

7. *Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.*

Criterios de evaluación:

- a. Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
- b. Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
- c. Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.

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

5. CONTENIDOS BÁSICOS

DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS	
CENTRO EDUCATIVO (77 HORAS)	EMPRESA (Mínimo 85 HORAS)
<p>Técnicas de comunicación institucional y promocional:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Las organizaciones empresariales. – Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos. – Tipología de las organizaciones. <p>Organigramas.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dirección en la empresa. – Procesos y sistemas de información en las organizaciones. – Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. – Elementos y barreras de la comunicación. – Comunicación e información y comportamiento. – Las relaciones humanas y laborales en la empresa. – La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal. – La comunicación externa en la empresa. – Calidad del servicio y atención de demandas. – La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. 	<p>Técnicas de comunicación institucional y promocional:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Las organizaciones empresariales. Concepto. Objetivos y elementos de la empresa. Clasificación. – Las funciones en la organización. Características funcionales: <p>Dirección en la empresa: Concepto. Funciones de la dirección, gestión y control.</p> <p>Planificación: Concepto y clasificación de planes.</p> <p>Organización y control. Concepto y estructura organizativa: Departamentos y áreas funcionales tipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tipología de las organizaciones. Organigramas. – Procesos y sistemas de información en las organizaciones. – Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. <p>Las comunicaciones en la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Elementos y barreras de la comunicación. – Comunicación e información y comportamiento. – Las relaciones humanas y laborales en la empresa. – La comunicación interna en la empresa: Comunicación formal e informal. – La comunicación externa en la empresa. <p>Relaciones públicas: Patrocinios.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Calidad del servicio y atención de demandas. <p>Procedimientos, evaluación y mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> – La imagen corporativa e institucional en los procesos y comunicación en las organizaciones. Concepto. Componentes. Identidad corporativa: Objetivos, elementos y manual de imagen.
Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:	Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

<ul style="list-style-type: none"> – Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral. – Principios básicos en las comunicaciones orales. – Técnicas de comunicación oral. – Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral. – Formas de comunicación oral. – Barreras de la comunicación verbal y no verbal. – Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor. – Utilización de técnicas de imagen personal. – Comunicaciones en la recepción de visitas. – Realización de entrevistas. – Realización de presentaciones. – La comunicación telefónica. – Componentes de la atención telefónica. <p>Expresiones adecuadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> – La cortesía en las comunicaciones telefónicas. – Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas. – Preparación y realización de llamadas. – Identificación de los interlocutores. – Tratamiento de distintas categorías de llamadas. – La centralita. – Uso del listín telefónico. – La videoconferencia. 	<ul style="list-style-type: none"> – Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral. Principios básicos en las comunicaciones orales. – Técnicas de comunicación oral. Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral. Formas de comunicación oral. Barreras de la comunicación verbal y no verbal. – Adecuación del mensaje al tipo de comunicador y el interlocutor. Utilización de técnicas de imagen personal. Comunicaciones en la recepción de visitas: Acogida, identificación, filtrado, gestión y despedida. Realización de entrevistas: Plan de actuación. – La comunicación telefónica. Reglas y procesos de la atención telefónica. – La centralita. Gestión de transferencias de llamadas. Filtrado, Recogida y transmisión de mensajes. – Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas. La cortesía en las comunicaciones telefónicas. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas. – Preparación y realización de llamadas. Identificación de los interlocutores. Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Uso de guías y listines telefónicos internos y externos. – La videoconferencia.
<p>Elaboración de documentos profesionales escritos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La comunicación escrita en la empresa. – Estilos de redacción. – Siglas y abreviaturas. – Herramientas para la corrección de textos. – Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. – Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos. – Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La “netiqueta”. – Técnicas de comunicación escrita. – Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos. 	<p>Elaboración de documentos profesionales escritos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La comunicación escrita en la empresa. Tipos y normas. Estilos de redacción. Técnicas y normas gramaticales. Siglas y abreviaturas. Herramientas para la corrección de textos convencionales e informáticas. – Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos: <p>Formatos y tipos de documentos de uso en la empresa: Cartas comerciales, informes, convocatorias, actas, certificados y otras presentaciones escritas.</p> <p>Formatos y tipos de documentos de uso con y desde la Administración Pública: Solicitud, oficio, recurso, estructura y otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Comunicaciones en las redes (intra/intranet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). – Etiqueta en la red. La netiqueta.

	<ul style="list-style-type: none"> — Técnicas de comunicación escrita: Fax, correo electrónico, mensajería instantánea y otros. — Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos. Papelería corporativa.
<p>Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> — La recepción, envío y registro de la correspondencia. — Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. — Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. — Clasificación y ordenación de documentos. — Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo. — Archivo de documentos. — Sistemas de archivo. — Clasificación de la información. — Centralización o descentralización del archivo. — El proceso de archivo. — Custodia y protección del archivo. — Las bases de datos para el tratamiento de la información. — El correo electrónico. 	<p>Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> — La recepción, envío y registro de la correspondencia. Fases. Libros registro en papel o soporte informático. — Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. Tipos, modalidades y tarifas de los servicios de correos. Correo digital. Firma electrónica y certificado digital. — Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. Normativa. — Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia. — Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo. — Sistemas de archivo. Convencionales. Microfilm e informáticos. — Clasificación de la información. El proceso de archivo. Tipos de archivos. Centralización o descentralización del archivo. — Custodia y protección del archivo. Seguridad y confidencialidad de los archivos. Copias de seguridad. Procedimiento de protección de datos. Normas de destrucción de documentos. — Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación, ventajas e inconvenientes. Sistemas de ordenación y clasificación. — Las bases de datos para el tratamiento de la información. Gestores de bases de datos. Estructura y funciones. — El correo electrónico. Gestión de cuentas de correo: Configuración, tratamiento y organización de entrada y salida de mensajes, gestión de carpetas.
<p>Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> — El cliente. — La atención al cliente en la empresa/organización. — El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. — Documentación implicada en la atención al cliente. — Sistemas de información y bases de datos. — Relaciones públicas. 	<p>Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> — El cliente. Concepto. Tipología de cliente y características. Factores de comportamiento del cliente. — La atención al cliente en la empresa/organización. Elementos y fases. Posicionamiento e imagen de marca. La satisfacción del cliente: Evaluación y control de los procesos de satisfacción.

<ul style="list-style-type: none"> – Canales de comunicación con el cliente. – Procedimientos de obtención y recogida de información. – Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> – El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. Actividades del servicio. Fidelización de clientes: Estrategias, programas y evaluación. – Canales de comunicación con el cliente. Convencionales, interactivos e integrados. – Relaciones públicas. Estrategias y tácticas de comunicación. – Documentación implicada en la atención al cliente. – Procedimiento de obtención y recogida de información. – Sistemas de información y bases de datos. Bases de datos relacionales e instrumentales de gestión, análisis y recuperación de datos: Funciones de consulta, análisis e informes. – Técnicas de atención al cliente: Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios. Procesos de atención.
<p>Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La protección del consumidor y/o usuario. – El rol del consumidor y/o usuario. – Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios. – La defensa del consumidor. – Instituciones y organismos de protección al consumidor. – Reclamaciones y denuncias. – Mediación y arbitraje: concepto y características. – Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje. 	<p>Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios. Marco legislativo europeo, estatal, autonómico y local. – Instituciones y organismos públicos y privados de protección al consumidor. La Unión Europea. Instituciones y organismos nacionales, autonómicos y locales. Las organizaciones de consumidores y usuarios. – El rol del consumidor y/o usuario. Comportamientos del consumidor y/o usuario frente al servicio. – Reclamaciones y denuncias. Normativa reguladora, concepto, características, diferencias, impresos, documentación y tramitación. – Mediación: Concepto. Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje. – Arbitraje: El sistema arbitral de consumo: normativa reguladora, concepto, tipos, estructura y organización del sistema arbitral. Procedimientos. – La protección del consumidor y/o usuario en Internet. Servicios y trámites.
<p>Organización del servicio posventa:</p> <ul style="list-style-type: none"> – El valor de un producto o servicio para el cliente. – Actividades posteriores a la venta. – El proceso posventa y su relación con otros procesos. – Tipos de servicio posventa. 	<p>Organización del servicio posventa:</p> <ul style="list-style-type: none"> – El valor de un producto o servicio para el cliente. Percepción de calidad. Valoración del producto y/o servicio. Medición y mejora. – Tipos de servicio posventa. Actividades posteriores a la venta:

<ul style="list-style-type: none"> – La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa. – Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa. – Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. 	<p>Servicios técnicos: Instalación, mantenimiento, reparación y otros.</p> <p>Servicios a clientes: Seguimiento, apoyo, información y asesoramiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> – El proceso posventa y su relación con otros procesos. – La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa. Calidad interna y externa. – Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa. La calidad en el servicio: Sistemas de medición, evaluación, control y mejora. Normas y certificaciones de calidad. – Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.
---	--

6. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de utilización de aplicaciones informáticas de oficina para la realización de tareas administrativas.

La utilización de aplicaciones informáticas de oficina para la realización de tareas administrativas incluye aspectos como:

- Confección, registro y control de toda la documentación administrativa generada en la empresa.
- Gestión y control de los archivos de información empresarial.
- Registro contable de las operaciones más comunes relacionadas con la actividad comercial de la empresa.
- Confección de la documentación y gestión y control de las obligaciones tributarias derivadas de la actividad comercial.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Comunicaciones de todo tipo.
- Atención al cliente.
- Proceso de datos.
- Documentación.
- Tramitación.
- Registro.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales b), c), d), e), g), o) y v) del ciclo formativo, y las competencias a), b), d), e), n), p) y r) del título.

7. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

En el desarrollo de las unidades didácticas se prevén los siguientes tipos de actividades:

- Actividades propuestas: Se trata de una serie de actividades intercaladas a lo largo de las distintas unidades didácticas que complementan las explicaciones a la vez que aportan dinamismo a las clases y motivan al alumnado en su aprendizaje.

- Debates sobre lo explicado: Se promoverá la participación del alumnado durante las explicaciones de clase, demostrando así el grado de comprensión y asimilación de los contenidos. Esto le sirve, además, para aprender de forma autónoma.
- Actividades finales de comprobación, aplicación y ampliación: Son actividades que buscan verificar que se han entendido y asimilado los contenidos de cada unidad, contrastar lo alcanzado con los objetivos que se perseguían, reforzar los conocimientos estudiados y ampliar parte de esos conocimientos.

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

8. TEMPORALIZACIÓN

El módulo se impartirá durante 3 sesiones semanales durante los dos primeros trimestres del curso. Esta temporalización se concreta de la siguiente forma:

1ª EVALUACIÓN

Unidad 1 | La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación 8 sesiones

- 1.1. La empresa: elementos y tipos
- 1.2. La organización interna de la actividad empresarial
- 1.3. La función directiva
- 1.4. La información de la actividad empresarial
- 1.5. La comunicación en la actividad empresarial
- 1.6. Comunicación externa e imagen corporativa

Unidad 2 | La comunicación presencial en la empresa 8 sesiones

- 2.1. La comunicación en la empresa: elementos y tipos
- 2.2. La comunicación presencial
- 2.3. Técnicas de comunicación presencial
- 2.4. Situaciones presenciales más usuales
- 2.5. La comunicación no verbal en la comunicación presencial
- 2.6. Costumbres, protocolo y formas de actuación

Unidad 3 | Comunicación telefónica y telemática: las redes sociales 7 sesiones

- 3.1. El proceso de comunicación telefónica
- 3.2. Medios, equipos y prestaciones para la comunicación telefónica
- 3.3. Protocolos de comunicación telefónica
- 3.4. Gestión empresarial de las comunicaciones telefónicas
- 3.5. Tipos de comunicación telemática
- 3.6. Gestión de las comunicaciones telemáticas en la empresa

Unidad 4 | Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial 13 sesiones

- 4.1. La comunicación escrita: elementos y tipos
- 4.2. Normas para una adecuada redacción
- 4.3. Documentos propios de la comunicación escrita
- 4.4. Soportes para transmitir documentos escritos
- 4.5. Canales para transmitir documentos escritos

Unidad 4 | Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial (cont.) 13 sesiones

Continuación de la Unidad

2ª EVALUACIÓN

Unidad 5 | Tratamiento y envío de información empresarial 8 sesiones

- 5.1. El archivo: finalidad, funciones y tipos de archivo
- 5.2. Sistemas de clasificación de documentación
- 5.3. Recepción y archivo de documentación
- 5.4. Consulta y conservación de la documentación
- 5.5. Tratamiento de la correspondencia empresarial
- 5.6. Seguridad y confidencialidad de la información: la Ley de Protección de Datos

Unidad 6 | Comunicación y atención comercial 8 sesiones

- 6.1. El cliente: tipos de clientes e importancia para la empresa
- 6.2. Las motivaciones del cliente y el proceso de compra
- 6.3. El departamento de atención al cliente
- 6.4. Comunicación en la atención comercial
- 6.5. El proceso de atención comercial: elementos y técnicas
- 6.6. Tratamiento y gestión de la información comercial: los CRM

Unidad 7 | Gestión de conflictos y reclamaciones 6 sesiones

- 7.1. Exteriorización de la satisfacción del cliente: actuación empresarial
- 7.2. La reclamación: documentación asociada
- 7.3. Gestión empresarial de reclamaciones escritas
- 7.4. Gestión de reclamaciones presenciales
- 7.5. Conflicto y negociación comercial: técnicas y herramientas de negociación

Unidad 8 | Servicio postventa y fidelización de los clientes 6 sesiones

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

Importante: El desarrollo de actividades prácticas correspondientes a la Unidad 4 se compaginará con las Unidades 5, 6, 7 y 8, confeccionando diferentes tipologías de escritos comerciales hasta finalizar el segundo trimestre.

9. METODOLOGÍA

Según el art. 40 de la LOE “La formación profesional en el sistema educativo contribuirá a que los alumnos y las alumnas adquieran las capacidades que les permitan desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social y que les permitan “aprender por sí mismos y trabajar en equipo”.

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

La metodología que se propone es la siguiente:

- Para la explicación de cada unidad de trabajo se realizará una exposición teórico-práctica de los contenidos de la unidad por parte del profesor.
- Se realizarán presentaciones, prestando especial atención a los contenidos básicos que el/la alumno/a tiene que conocer.
- Se realizarán una serie de ejercicios propuestos por el profesor y resueltos y corregidos en clase. El objetivo de estos ejercicios es llevar a la práctica los conceptos teóricos que se asimilaron en la exposición teórico-práctica anterior.
- El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener los/as alumnos/as, tanto teóricas como prácticas. Si se considerase necesario, se realizarán ejercicios específicos de refuerzo que aclaren los conceptos que más cueste comprender a los/as alumnos/as.
- Se propondrá un conjunto de ejercicios y casos prácticos, de contenido similar a los que ya se han resuelto en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos en clase o fuera de clase.
- Se utilizará la plataforma Google Classroom para facilitar materiales, realizar tareas, cuestionarios, debates, etc.

10. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación será independiente para cada una de las dos evaluaciones, siendo necesario superar los conocimientos mínimos exigibles de cada una de ellas para superar el módulo completo.

Este módulo es muy práctico y en él se emplean equipos informáticos. Por tanto, se considera un requerimiento esencial la asistencia regular a clase por parte del alumno/a.

La evaluación se realizará mediante:

- Pruebas integradas por varias preguntas teórico-prácticas (test y desarrollo), cuya puntuación estará ponderada según su importancia. Dicha puntuación será informada a los alumnos antes de la realización de la correspondiente prueba.
- Pruebas prácticas realizadas en los equipos informáticos.

Se realizará una autoevaluación al finalizar cada una de las unidades. Para la realización de esta autoevaluación se podrá utilizar la plataforma Google Classroom.

Para evaluar al alumno/a se tendrán en cuenta:

- Resultados de pruebas objetivas sobre los conceptos expuestos en las unidades de trabajo. Las pruebas se podrán realizar en la plataforma Google Classroom.
- Resultados de las pruebas prácticas realizadas en los equipos informáticos del centro.
- Seguimiento de los ejercicios realizados por el alumno/a en clase.
- Valoración de las prácticas realizadas.
- Seguimiento de trabajos, presentaciones y archivos.
- Responsabilidad y cuidado de su puesto de trabajo.
- Actitud en clase.

Los alumnos dispondrán de dos convocatorias para superar los módulos profesionales en los que se encuentren matriculados:

Evaluación final ordinaria: junio del segundo curso de formación.

Evaluación final extraordinaria: junio del segundo curso (para aquellos alumnos que no hayan superado el módulo en la convocatoria ordinaria)

Esto significa que, al finalizar el primer curso o periodo, los módulos profesionales no estarán evaluados. Durante este curso se podrán realizar evaluaciones parciales (1ª y 2ª evaluación) que no tendrán carácter oficial, aunque puedan hacerse constar en boletines de notas que se entreguen al alumno. A la finalización del primer curso de formación en el centro educativo, en el mes de junio, se hará constar una calificación en el acta de cada módulo, que no será definitiva, pero tendrá como finalidad dejar constancia del aprovechamiento del alumno.

11. RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES PENDIENTES

Cuando el/la alumno/a no haya alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados para los que se considere necesaria su consecución, se establecerán actividades específicas de repaso y recuperación, que se basarán principalmente en un examen de recuperación sobre las cuestiones planteadas en las diferentes unidades de trabajo y la realización de ejercicios actividades establecidas por el profesor.

12. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Se calificará a los/as alumnos/as en sesiones de evaluación una vez al final de cada trimestre. La calificación de cada alumno/a se elaborará en base a:

1. Las notas obtenidas en las pruebas objetivas realizadas en el trimestre, en las cuales el alumno/a demuestra la correcta asimilación de las materias impartidas (70% de la calificación total).
2. Participación en clase y notas obtenidas en los ejercicios propuestos por el profesor durante el trimestre, siendo obligatoria su realización y presentación para poder realizar las pruebas objetivas de evaluación (30% de la calificación total).

La calificación global será un valor numérico sin decimales entre 1 y 10. Se considerarán aprobados todos los/as alumnos/as cuya calificación sea 5 o superior a cinco.

La calificación global será la media ponderada de las valoraciones de los distintos apartados comentados anteriormente, siendo necesario que en las dos partes la nota obtenida sea 5 o superior a 5; en caso contrario, el/a alumno/a no se considerará aprobado.

CALIFICACIÓN DEL MÓDULO EN CONVOCATORIA FINAL ORDINARIA

La calificación final ordinaria de los módulos compartidos con la empresa se calculará aplicando los siguientes criterios de calificación:

Calificaciones parciales de cada curso:

Se tendrán en cuenta las calificaciones parciales de los dos cursos de formación (ambas serán calificaciones sobre 10, expresadas en números enteros del 1 al 10), según el siguiente detalle:

A. La calificación del período de formación en el centro educativo.

Esta calificación está recogida en un acta específica. Los alumnos que en la calificación parcial anterior obtengan una calificación inferior a 5 puntos, realizarán una prueba de evaluación final, al objeto de comprobar que han adquirido el adecuado nivel de competencia respecto de los resultados de aprendizaje asociados a los contenidos mínimos del título del módulo profesional concreto. El resultado de esa prueba, expresado en número entero del 1 al 10, se tendrá en cuenta para la evaluación de calificación final ordinaria del módulo.

B. La calificación obtenida al finalizar el período de formación en la empresa durante el segundo curso, que está consignada en un documento escrito que facilitará el Instituto.

La calificación final ordinaria del módulo será la media ponderada de las calificaciones parciales de los dos cursos, redondeando matemáticamente el resultado de la media. La nota mínima de calificación parcial de cada curso para hacer media es de 4 puntos. La ponderación de las calificaciones parciales de los dos cursos será la siguiente:

- El 80% de la nota corresponderá a la calificación del período de formación en el centro educativo (primer curso).
- El 20% de la nota corresponderá a la calificación del período de formación en la empresa (segundo curso).

CALIFICACIÓN DEL MÓDULO EN CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

Los/as alumnos/as que suspendan la convocatoria ordinaria deberán hacer una prueba de evaluación final en la convocatoria extraordinaria, al objeto de comprobar que han adquirido el adecuado nivel de competencia respecto de los resultados de aprendizaje asociados a los contenidos del currículo del módulo profesional concreto.

13. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN PARA LOS ALUMNOS/AS CON MATERIAS PENDIENTES DEL CURSO ANTERIOR Y LAS PROFUNDIZACIONES Y REFUERZOS PARA LOGRAR DICHA RECUPERACIÓN

Cuando no se haya alcanzado una valoración suficiente en alguno de las materias evaluadas, en la convocatoria ordinaria, se realizarán actividades de repaso y recuperación para la superación de las deficiencias y de los fallos detectados. Estas actividades pueden consistir, según la naturaleza de los conceptos y conocimientos implicados, en controles y pruebas.

En caso de no superar la evaluación ordinaria, los alumnos tendrán una evaluación extraordinaria, que consistirá en la realización de una serie de cuestiones, ejercicios y pruebas teórico-prácticas relacionadas con la materia pendiente. Esta fase se llevará a cabo en la segunda mitad de junio.

14. MATERIALES, TEXTOS Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Es imprescindible contar con un aula específica de ofimática para impartir las enseñanzas del ciclo formativo. Además, es necesario disponer de material audiovisual, ordenadores con conexión a Internet, red e impresora.

Se podrá trabajar durante el curso en la plataforma Google Classroom.

Se seguirá un libro de texto para la impartición de la materia:

Título: Comunicación y atención al cliente
Editorial MC GRAW HILL | ISBN: 978-84-486-0973-3
Autores: *Francisco Javier Ariza Ramírez y Juan Manuel Ariza Ramírez*

15. ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES

Este curso no se realizarán actividades extraescolares.

16. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Se aplicará una metodología que lleve a todo el alumnado a asimilar los conceptos básicos necesarios, reduciendo al máximo la simple memorización y que permita realizar la práctica correspondiente, adaptándose convenientemente a cada uno/a de los/as alumnos/as.

Las explicaciones impartidas en el aula se presentarán junto con el desarrollo de actividades prácticas que optimicen el proceso de enseñanza-aprendizaje. Las actividades se establecerán en grado creciente de dificultad, de manera que la ejecución de una sirva de base para la siguiente y, además, sirva al alumno/a y al profesor como indicador para conocer el grado de consecución de los objetivos.

Para no limitar el aprendizaje del alumnado se programarán actividades o trabajos de ampliación para los alumnos/as más aventajados y de refuerzo para aquellos que deban recuperar conceptos que no dominan. También se facilitará al alumno/a que no supere la evaluación del módulo la recuperación del mismo, con actividades complementarias y nuevas pruebas orales o escritas, para que pueda demostrar que ha adquirido las capacidades terminales y los objetivos programados.

17. ADAPTACIONES CURRICULARES PARA LOS ALUMNOS/AS CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

En el caso de alumnos/as con necesidades educativas especiales, se atenderá en cada caso concreto con adaptaciones no significativas.

Dependiendo de la necesidad del alumno/a, se colocarán junto a compañeros/as con los que puedan beneficiarse del trabajo en equipo. El profesor atenderá el trabajo individual de cada alumno/a bien en el aula o fuera de ella.

En caso de un alumno/a con capacidades superiores, el profesor le proporcionará recursos y trabajo de investigación complementario para que el alumno/a desarrolle su capacidad.

18. PROMOCIÓN A SEGUNDO CURSO

En el acta de junio de 2019 se determinará qué alumnos son aptos para realizar las prácticas curriculares externas en empresas. Esta decisión se tomará de acuerdo con criterios objetivos que deberán atender: a la actitud del alumno, la adquisición de competencias personales y a la adquisición de competencias profesionales, relacionadas con los resultados de aprendizaje superados en la formación del centro.

Para promocionar y pasar a segundo curso, los/as alumnos/as no podrán tener suspensos módulos que, en su conjunto, superen un total de 7 horas semanales en cómputo anual. Tampoco podrán promocionar a segundo curso aquellos alumnos que hayan abandonado, aplicando el Reglamento de Régimen Interior del Centro.

Los alumnos que no resulten aptos para la realización de las prácticas curriculares externas, podrán repetir el primer curso dentro de la modalidad de Dual.

19. PROGRAMA FORMATIVO DEL SEGUNDO CURSO DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA

El centro elaborará, con la participación del responsable de la formación en la empresa, el programa formativo del ciclo, atendiendo a las características de la empresa.

En de dicho programa formativo se incluirán los contenidos en la empresa, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo, además de la organización y líneas generales del programa de formación (duración, instrumentos y procedimientos de seguimiento, distribución de contenidos y criterios de evaluación y calificación).

20. DIFUSIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL ALUMNADO Y SUS FAMILIAS

Es importante indicar que se informará debidamente al alumno/a (y a su familia, en su caso) de los puntos más importantes de esta programación. Además, con dicho fin, esta programación didáctica será publicada en la página web del centro.

21. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y LA PRÁCTICA DOCENTE, CON INDICADORES DE LOGRO

Se realizará un seguimiento mensual de la programación didáctica que será analizada en reunión del departamento, siguiendo el modelo establecido por el centro.

Igualmente, análisis de los resultados académicos de cada evaluación llevado a cabo en la evaluación de cada grupo y en reunión del departamento.

Además, al finalizar el ciclo formativo se les pasará a los alumnos y a las familias una encuesta de calidad.

Porcentaje de contenidos del módulo impartidos y media del departamento.

Resultados académicos en porcentaje de aprobados por módulo y su comparación con los datos del curso anterior.

Resultados del cuestionario de calidad.

Estos tres últimos indicadores recogidos en la memoria anual del centro.