

	PROGRAMACIÓN			CURSO	2020/2021	
	Departamento		ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			
	Ciclo		Administración y Finanzas			
	Grupo		1ADG301			
	Módulo		0651 Comunicación y atención al cliente			
	Fecha:		Modificada 14/12/2020	Versión:	COMPLETA	
					RESUMIDA	X
CÓDIGO	F-09-02	Versión 0	FECHA REVISIÓN: 01/07/2015		pág.: 1/25	

0.INTRODUCCIÓN	2
1.OBJETIVOS	2
2. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS	3
2.1 CONTENIDOS	3
2.2 DISTRIBUCIÓN TEMPORAL	5
3. PRINCIPIOS METODOLOGICOS DE CARÁCTER GENERAL	5
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN	8
4.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN	9
4.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	9
5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES	10
6. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.	19
7.MATERIALES Y RECURSOS DIDACTICOS	21

0.INTRODUCCIÓN

El curso 20-21 a consecuencia de la situación sanitaria y de la posible evolución de la misma que va a condicionar el desarrollo del módulo consideraré lo siguiente:

- a) Comienza el curso en “escenario 2”, con máxima presencialidad y la necesidad de limitar el aforo para garantizar la seguridad del alumnado, por ello la Dirección del Centro ha optado por el modelo de enseñanza semipresencial, se ha dividido el grupo de 1ADG301 en dos subgrupos: A y B, y los alumnos de cada grupo asisten a clases presenciales en días alternos, trabajando desde su domicilio los días que no vienen al Centro.
- b) La pandemia no está controlada y su evolución es incierta por lo que hay considerar metodologías adaptadas a los diferentes escenarios epidemiológicos, con la finalidad de garantizar que el alumnado alcance la competencia General del Ciclo, sin descuidar su desarrollo psicosocial y su estabilidad emocional.
- c) Los escenarios que se considerarán serán los establecidos en la Orden de 30 de junio de 2020, del Consejero de Educación, Cultura y Deporte
Escenario 1: Presencialidad
Escenario 2: Semipresencialidad
Escenario 3: Confinamiento
Escenario 4: Confinamiento de un/a alumno/a en particular

En el desarrollo de esta programación se tendrán en cuenta los efectos que pueden ocasionar la evolución de la pandemia en aspectos metodológicos, de contenidos mínimos, de valoración y calificación entre otros.

El módulo profesional Comunicación y atención al cliente, se encuentra ubicado en el CFGS de Administración y Finanzas, dentro de la familia de Administración y Gestión, con una duración total de 2.000 horas. Asociado a la unidad de competencia UC0982_3: **Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.**

La competencia general del ciclo 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 según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

La referencia legislativa para confeccionar esta programación queda establecida en la ORDEN de 2 de mayo de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas para la Comunidad Autónoma de Aragón.

1.OBJETIVOS

Los **objetivos del módulo** son conseguir los siguientes Resultados de aprendizaje:

1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.
2. Realiza comunicaciones orales y presenciales y no presenciales, aplicando las técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de las comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.
5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.
7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

2. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS

2.1 CONTENIDOS

Los contenidos que figuran en la Orden de 2 de mayo de 2013 de la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior de Administración y Finanzas para la Comunidad Autónoma de Aragón, y que hacen referencia al módulo 0651 Comunicación y atención al cliente.

A continuación se indican la distribución de estos contenidos del módulo, que así como los criterios de evaluación y calificación se presentarán a los alumnos en la primera sesión del curso.

UD 0. EVALUACIÓN INICIAL.

UD 1. LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

- 1) La empresa: elementos y tipos.
- 2) La organización interna de la actividad empresarial.
- 3) La función directiva.
- 4) La información en la actividad empresarial.
- 5) La comunicación en la actividad empresarial.
- 6) Comunicación externa e imagen corporativa.

UD 2. LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA.

- 1) La comunicación en la empresa: elementos y tipos.
- 2) La comunicación presencial.
- 3) Técnicas de comunicación presencial.
- 4) Situaciones presenciales más usuales.
- 5) La comunicación no verbal en la comunicación presencial.
- 6) Costumbres, protocolo y formas de actuación.

UD 3. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA: LAS REDES SOCIALES.

- 1) El proceso de comunicación telefónica.
- 2) Medios, equipos y prestaciones para la comunicación telefónica.
- 3) Protocolos en la comunicación telefónica.
- 4) Gestión empresarial de las comunicaciones telefónicas.
- 5) Tipos de comunicación telemática.
- 6) Gestión de las comunicaciones telemáticas en la empresa.

UD 4. DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.

- 1) La comunicación escrita: elementos y tipos.

- 2) Normas para una adecuada redacción.
- 3) Documentos propios de la comunicación escrita.
- 4) Soportes para transmitir documentos externos.
- 5) Canales para transmitir documentos escritos.

UD 5. TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL.

- 1) El archivo: finalidad, funciones y tipos de archivo.
- 2) Sistemas de clasificación de documentación.
- 3) Recepción y archivo de documentación.
- 4) Consulta y conservación de la documentación.
- 5) Tratamiento de la correspondencia empresarial.
- 6) Seguridad y confidencialidad de la información: la Ley de Protección de Datos.

UD 6. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL.

- 1) El cliente: tipos de clientes e importancia para la empresa.
- 2) Las motivaciones del cliente y el proceso de compra.
- 3) El departamento de atención al cliente.
- 4) Comunicación y atención comercial.
- 5) El proceso de atención comercial: elementos y técnicas.
- 6) Tratamiento y gestión de la información comercial: los CRM.

UD 7. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES.

- 1) Exteriorización de la satisfacción del cliente: actuación empresarial.
- 2) La reclamación: documentación asociada.
- 3) Gestión empresarial de reclamaciones escritas.
- 4) Gestión de reclamaciones presenciales.
- 5) Conflicto y negociación comercial: técnicas y herramientas de negociación.
- 6) La protección de los derechos del consumidor.

UD 8. SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES.

- 1) El servicio postventa: definición y tipos.
- 2) La calidad y el servicio postventa.
- 3) Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio postventa.
- 4) Tratamiento de los errores y anomalías. Control y mejora del servicio.
- 5) El CRM como instrumento de gestión postventa.
- 6) Postventa y fidelización de los clientes.

2.2 DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

En el curso se disponen de 154 horas hasta el día 2 de junio, fecha de la evaluación final ordinaria, 6 horas menos que las recogidas en el currículo oficial. Los días entre evaluación ordinaria y extraordinaria se dedican a resolver dudas del alumnado y a orientarles al estudio y, por tanto no están incluidos en esta distribución. Se han descontado las horas de los días lectivos y de fin de trimestre ya que son días a media jornada y en el centro se suelen hacer actividades extraescolares. Las horas dedicadas a pruebas se incluyen dentro de la temporalización de cada unidad.

Se dispondrán de la siguiente forma:

	UNIDADES DIDÁCTICAS PROGRAMADAS	Nº DE HORAS PROGRAMADAS	CONTENIDOS	
			PROGRAMADOS	
			%	% ACUMULADO
1ª EVAL.	0. Presentación del módulo.	2	1,30%	
	1. La organización de la empresa. Proceso de información y comunicación.	22	14,29%	
	2. La comunicación presencial en la empresa.	27	17,53%	
	TOTAL PARCIAL 1ª EV.	51	33,12%	33,12%
2ª EVAL.	3. Comunicación telefónica y telemática: las redes sociales.	18	11,69%	
	4. Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial.	28	18,18%	
	5. Tratamiento y envío de información empresarial	16	10,39%	
	TOTAL PARCIAL 2ª EV.	62	40,26%	73,38%
3ª EVAL.	6. Comunicación y atención comercial	15	9,74%	
	7. Gestión de conflictos y reclamaciones.	13	8,44%	
	8. Servicio postventa y fidelización de los clientes.	13	8,44%	
	TOTAL PARCIAL 3ª EV.	41	26,62%	100,00%
	TOTAL	154		

3. PRINCIPIOS METODOLOGICOS DE CARÁCTER GENERAL

3.1 METODOLOGÍA GENERAL

Según se recoge en el Art. 21 de la ORDEN de 29/5/2008, "la metodología didáctica de la formación profesional promoverá la integración de los contenidos científicos, tecnológicos y organizativos, proporcionando una visión global y coordinada de los procesos productivos en los que debe intervenir el profesional correspondiente. Asimismo, favorecerá en el alumnado la capacidad para aprender por sí mismo y para trabajar en equipo".

Se seguirán las orientaciones pedagógicas establecidas para el módulo de Comunicación y atención al cliente de la Orden de 2 de mayo de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas para la Comunidad Autónoma de Aragón.

Además de estas orientaciones, el profesor tiene que decidir qué principios de aprendizaje va a aplicar para que los alumnos alcancen los objetivos del módulo. Por ello, la metodología que se propone es la siguiente:

Presentación del módulo de Comunicación y atención al cliente, explicando sus características, los contenidos, las capacidades terminales que deben adquirir los alumnos/as y la metodología y criterios de evaluación que se van a aplicar.

1. Al inicio de cada Unidad Didáctica, se hará una introducción a la misma, que muestren los conocimientos y aptitudes previos del alumno/a y del grupo, que será muy diverso debido a la heterogeneidad del grupo (vía de acceso al grado, experiencia profesional, edad, etc.), comentando entre todos/as los resultados, para detectar las ideas preconcebidas y de despertar un interés hacia el tema.
2. Posteriormente se pasará a explicar los contenidos conceptuales intercalando actividades de apoyo como pueden ser comentarios de textos en formato papel, electrónico o a través de internet, o resoluciones de casos prácticos que ayuden en la comprensión de la unidad didáctica
3. Participación continua y activa del alumnado de manera que éste sea el protagonista de su propio aprendizaje. Se fomentará el dialogo comprobando, con ello, el grado de comprensión y de conocimientos que sobre los mismos tiene el alumno.
4. En cualquier momento el alumno debe tener facilidad para preguntar e intervenir en clase pidiendo su turno, así como de responder a otro compañero que haya formulado una pregunta y conozca la respuesta.
5. Utilización de recursos y materiales elaborados por el profesor, complementarios al libro de texto, como noticias de prensa, casos prácticos complementarios, tareas de investigación, PowerPoints que se utilizarán como apoyo para las explicaciones y como guía para que los alumnos elaboren sus resúmenes, vídeos, etc.
6. Se utilizarán las aplicaciones informáticas de Word, Access y Excel para superar determinados criterios de evaluación del módulo.
7. Para facilitar la transmisión de conocimientos y materiales por parte del profesor, así como la entrega de tareas y trabajos del alumnado para su posterior evaluación, se utilizará la plataforma gratuita de Google Classroom. Dicha aplicación además de facilitar el flujo de documentos entre alumno y profesor, permite que el alumnado realice preguntas privadas o públicas sobre aspectos vistos en clase, ofrece la posibilidad de evaluar si a través de las tareas o trabajos han superado los criterios de evaluación, etc. También permite reducir el consumo de papel del centro.
8. Al finalizar cada unidad didáctica, se debe proponer a los alumnos la resolución de actividades de enseñanza-aprendizaje, que faciliten la mejor comprensión del tema propuesto (debates, discusiones, aplicaciones prácticas, etc., role playing o dramatización) para vencer la timidez o el miedo al ridículo. También se proponen textos periodísticos

relacionados con cada uno de los temas donde se presenta un aspecto concreto, a fin de mostrar al alumno que lo aprendido no es algo separado de la realidad y además para que se acostumbre al lenguaje periodístico y motivarle para su lectura.

Las actividades prácticas se ajustarán al ritmo de asimilación y evolución del grupo en general, intentando ampliar algunos aspectos de los temas desarrollados o profundizar en aquellos que presenten mayores dificultades de comprensión.

Se visualizarán videos en clase para poder observar detalles importantes sobre el contenido de la materia y después hacer las correspondientes valoraciones y críticas, sobre todo en las unidades 2 y 3.

3.2 PARTICULARIDADES METODOLÓGICAS EN EL ESCENARIO 1

Con clase totalmente presencial se seguirán las líneas generales y además las siguientes particularidades:

- Los supuestos y ejercicios prácticos se realizarán en clase. El objetivo es poderlos realizar mediante el trabajo cooperativo.
- Para los ejercicios realizados en casa, el profesor facilitará la corrección de todos los ejercicios propuestos. Ya sea en la pizarra, mediante la entrega de la solución o mediante una combinación de ambos.
- El módulo se valorará y calificará mediante la realización de pruebas objetivas con componentes teóricos, técnicos y prácticos, y se realizarán de forma presencial.

3.3 PARTICULARIDADES METODOLÓGICAS EN EL ESCENARIO 2

En circunstancias de enseñanza semipresencial, se seguirán las líneas generales y además las siguientes particularidades:

- Las explicaciones teóricas y técnicas se realizarán de forma presencial.
- Para facilitar la transmisión de conocimientos y materiales por parte del profesor, así como la entrega de tareas y trabajos del alumnado para su posterior evaluación, se utilizará la plataforma de Google Classroom, a través de la cuenta corporativa que facilita el centro a todos los alumnos. Dicha aplicación además de facilitar el flujo de documentos profesor-alumno/a permite que el alumnado realice preguntas privadas o públicas sobre aspectos vistos en clase, además ofrece la posibilidad de valorar si, a través de las tareas o trabajos han superado los criterios de la evaluación.
- Los ejercicios prácticos se realizarán en el domicilio particular del alumno, serán entregados a través del Classroom y serán de dos tipos:
 - Ejercicios evaluables.
 - Ejercicios de refuerzo y afianzamiento.
- Los ejercicios evaluables serán corregidos y calificados por el profesor de forma individual, se comunicarán y explicarán mediante notas en el ejercicio los conceptos que el alumno no haya resuelto correctamente. Cuando el profesor observe que en el ejercicio existen conceptos no asimilados por un número importante del alumnado, se explicarán y aclararán dudas en clase de forma presencial para todo el grupo.
- Los ejercicios de refuerzo y afianzamientos serán corregidos mediante el proyector en clase. El profesor atenderá y resolverá de forma presencial y para todo el grupo las dudas que se planteen.

3.4 PARTICULARIDADES METODOLÓGICAS EN EL ESCENARIO 3

En circunstancias de enseñanza 100% no presencial, en las que no pueda realizarse nada de

actividad docente en el centro, se seguirán las líneas generales y además las siguientes particularidades:

- Las explicaciones teóricas y técnicas se realizarán por videoconferencia, a través de la herramienta de Meet de Google G-Suite.
- Se controlará la asistencia a las videoconferencias y se solicitará al alumnado el permiso para grabarlas.
- Se resolverán ejercicios a modo, de ejemplo a través de videoconferencias.
- Se utilizará el Classroom para presentar los ejercicios prácticos y teóricos y serán de dos tipos:
 - Ejercicios evaluables.
 - Ejercicios de refuerzo y afianzamiento.
- Los ejercicios evaluables serán corregidos y calificados por el profesor de forma individual, se comunicarán y explicarán mediante notas en el ejercicio los conceptos que el alumno/a no haya resuelto correctamente. Cuando el profesor observe que en el ejercicio existen conceptos no asimilados por un número importante de alumnado, se explicarán y aclararán dudas para todo el grupo mediante videoconferencia.
- Los ejercicios de refuerzo y afianzamientos serán corregidos mediante videoconferencia.
- Se resolverán ejercicios en grupos de alumnos/as seleccionados por el profesor con el fin de no descuidar el desarrollo psicosocial de alumno/a.
- Se apoyará al alumno/a en todo momento y se cuidará en la medida de lo posible su estabilidad emocional.

3.4 PARTICULARIDADES METODOLÓGICAS EN EL ESCENARIO 4

En escenario 4, confinamiento individual de un alumno/a: en el caso de confinamiento individual de un/a alumno/a se plantean dos posibles casos:

a) Que el alumno/a sea asintomático con un confinamiento de 10 días:

- a) En escenario 1 y 2 la adaptación del alumno/a durante el periodo de confinamiento se puede realizar siguiendo las siguientes pautas:
 - El alumno/a seguirá las recomendaciones de estudio del libro de texto, la resolución y entrega de tareas propuestas por el profesor a través de Classroom. El profesor atenderá, guiará y procurará la resolución de dudas a través de correo electrónico.
 - En escenario 3, aplicando las particularidades del escenario 3.

b) Que el alumno este confinado en situación grave:

El Equipo docente en reunión extraordinaria deberá valorar la situación particular del alumno/a en función del periodo en que se produzca la contingencia y su situación académica.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

A lo largo de todo el curso se llevará control de la superación o no de cada uno de los mínimos, que pueden haber sido evaluados más de una vez en diferentes momentos del curso y a través de más de un instrumento de evaluación.

Solo se dará por aprobada cada evaluación y el curso si se han superado todos los mínimos que han sido evaluados desde principio de curso.

El alumnado que vayan teniendo mínimos pendientes se les marcarán tareas para poder superarlos (tareas evaluables, trabajos, exámenes...)

Los trabajos y tareas se entregarán a través de la plataforma de Google Classroom o en papel. Una vez corregidas, el profesor las devolverá con las anotaciones y correcciones que considere oportunas. Si lo considera necesario podrá pedir la repetición de la tarea completa o la modificación de algún apartado.

4.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Son los establecidos en la orden del 2 de mayo del 2013, que desarrolla el currículo del ciclo formativo. Se indican en el apartado 5.

En cada prueba evaluable se dará la relación de criterios de evaluación mínimos, que se evalúan en ella.

4.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Al principio de cada instrumento de evaluación habrá una tabla donde se especificará qué *criterios de evaluación* se están valorando.

Se elaborará una plantilla de corrección para cada prueba evaluable con los criterios de calificación. En esta plantilla se recogerá:

- a) Los criterios generales de Departamento.
- b) Criterios específicos de módulo.

La ponderación de cada uno de los criterios de evaluación aparece reflejada en la tabla del Apartado 5 (*Resultados de aprendizaje mínimos exigibles*) de esta programación. La suma de los porcentajes deberá ser del 100%).

La calificación del módulo será el resultado de ponderar las diferentes valoraciones de los *Criterios de evaluación*, obtenidas mediante los instrumentos de evaluación, por los porcentajes establecidos.

El alumno tendrá derecho a recuperar cada criterio de evaluación dos veces durante la evaluación ordinaria. La primera se realizará durante el mismo trimestre que se haya explicado y evaluado el mismo y no ha sido superado. Mientras que la segunda se hará al final de la evaluación ordinaria (junio).

Para obtener la nota de cada evaluación se sumará la ponderación de los diferentes porcentajes establecidos para cada criterio de evaluación que hayan sido evaluados hasta ese momento, teniendo en cuenta que la nota será proporcional al peso total de dichos porcentajes. Las notas que vayan apareciendo en las evaluaciones serán *notas de referencia* para el alumno. La *nota real* será la nota final de calificación del módulo.

Si al acabar una evaluación el alumno tiene algún mínimo pendiente de superar, la nota será como máximo de 4.

Se redondeará a la baja la nota que no supere en 0,5 a cada punto, por encima de 0,51 se redondeará al alza a la nota siguiente.

En la evaluación final, la nota será el resultado de la suma de todos los porcentajes establecidos en la tabla del Apartado 5, redondeando a la baja la nota que no supere en 0,5 a cada punto, por encima de 0,51 se redondeará al alza a la nota siguiente.

En la evaluación extraordinaria de junio el alumno solo será evaluado de los criterios de evaluación no superados mediante los instrumentos que el profesor considere necesarios.

Para determinar la nota de curso que le quedará al alumno tras la convocatoria extraordinaria si es 5 promediará con las calificaciones aprobadas obtenidas a lo largo del curso, de la misma manera que se hace en la convocatoria ordinaria. En caso de no haber superado algún mínimo, la nota máxima de curso será de 4.

Se justificarán las faltas de asistencia por motivos laborales cuando el alumno/a haya presentado al tutor/a una copia de un contrato de trabajo o un certificado de empresa acredite la relación laboral.

Las faltas de asistencia que superen el 15%, de las horas oficiales anuales del módulo imposibilitan realizar la evaluación continua, en esta situación el/la alumno/a deberá realizar ejercicios de los contenidos propuestos por la profesora y se podrá presentar a la convocatoria extraordinaria de final de curso.

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES

De acuerdo con lo establecido en el apartado *c) Criterios generales sobre la evaluación de los resultados de aprendizaje* del Proyecto Curricular Ciclos de Gestión Administrativa y Administración y Finanzas, de los diferentes Criterios de Evaluación que conforman cada Resultado de Aprendizaje, señalo en negrita los que se consideran mínimos para aprobar el módulo.

Resultados de aprendizaje	Contenidos mínimos ⁽¹⁾	Porcentaje %	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
			E	T	J	O	
1. Caracteriza técnica de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.							
Criterios de evaluación							
1.a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.	UD 1. LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. 1.b) La organización interna de la actividad empresarial. 1.d) La función directiva. 1.f) La comunicación en la actividad empresarial. 1.j) Comunicación externa e imagen corporativa.	1,25%		X			1
1.b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.		1,25%		X			1
1.c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.		1,25%		X			1
1.d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.		1,25%		X			1
1.e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.		1,25%		X			1
1.f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.		1,25%		X			1
1.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.		1,25%		X			1
1.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.		1,25%		X			1

1.i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.		1,25%		X			1
1.j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.		1,25%		X			1

Resultados de aprendizaje	Contenidos mínimos ⁽¹⁾	Porcentaje %	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
			E	T	J	O	
2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando las técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.							
Criterios de evaluación							
2.a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.	UD 2. LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA.	1,47%		X			2
2.b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.	2.a) La comunicación en la empresa: elementos y tipos.	2,94%		X			2,3
2.c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	2.b) Técnicas de comunicación presencial.	2,94%		X			2,3
2.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.	2.h) La comunicación no verbal en la comunicación presencial.	1,47%		X			3
2e) 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.	UD 3. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA: LAS REDES SOCIALES.	1,47%		X			2
2.f) Se ha detectado las interferencias que producen las barreras de comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas	2.c) Protocolos en la	2,94%		X			2,3

necesarias.	comunicación telefónica.						
2.g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.		2,94%				X	2,3
2.h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.		2,94%				X	2,3
2.i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.		2,94%				X	2,3
2.j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.		2,94%		X			2,3

Resultados de aprendizaje	Contenidos mínimos ⁽¹⁾	Porcentaje %	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
			E	T	J	O	
3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.							
Criterios de evaluación	UD 4. DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.						
3.a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.	3.e) Normas para una adecuada redacción.	1,14%			X		4
3.b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.	3.d) Documentos propios de la comunicación escrita.	1,14%			X		4
3.c) Se ha identificado el destinatario, observando las debidas normas de protocolo.	3.a) Soportes para transmitir documentos externos.	1,14%			X		4
3.d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.							

3.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.	3.a) Canales para transmitir documentos escritos.	1,14%		X			4
3.f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.		1,14%		X			4
3.g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.		1,14%		X			4
3.h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.		1,14%		X			4
3.i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.		1,14%		X			4
3.j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).		1,14%		X			4
3.k) Se han aplicado las técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.		1,14%		X			4

Resultados de aprendizaje	Contenidos mínimos ⁽¹⁾	Porcentaje %	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
			E	T	J	O	
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							
4.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.	UD 5. TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL.	1,14%		X			5

4.b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.	4.f) Sistemas de clasificación de documentación. 4.a) Recepción y archivo de documentación. 4.e) Consulta y conservación de la documentación. 4.h) Seguridad y confidencialidad de la información: la Ley de Protección de Datos.	1,14%		X			5
4.c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.		1,14%		X			5
4.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.		1,14%		X			5
4.e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.		1,14%		X			5
4.f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documento.		1,14%		X			5
4.g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.		1,14%		X			5
4.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).		1,14%		X			5
4.i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.		1,14%		X			5
4.j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.		1,14%		X			5
4.k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.		1,14%		X			5

Resultados de aprendizaje	Contenidos mínimos ⁽¹⁾	Porcentaje %	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
			E	T	J	O	
5. Aplica las técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.							
Criterios de evaluación:							
5.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.	UD 6. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL. 5.d) Las motivaciones del cliente y el proceso de compra. 5.a) El proceso de atención comercial: elementos y técnicas.	1,56%		X			6
5.b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.		1,56%		X			6
5.c) Se ha adoptado una actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.		1,56%		X			6
5.d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.		1,56%		X			6
5.e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.		1,56%		X			6
5.f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.		1,56%		X			6
5.g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.		1,56%		X			6

Resultados de aprendizaje	Contenidos mínimos ⁽¹⁾	Porcentaje %	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
---------------------------	-----------------------------------	--------------	----------------------------	--	--	--	--------

6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.			E	T	J	O	
Criterios de evaluación:							
6.a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	UD 6. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL. 6.a) El departamento de atención al cliente UD 7. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES. 6.c) Exteriorización de la satisfacción del cliente: actuación empresarial. 6.h) La reclamación: documentación asociada. 6.j) La protección de los derechos del consumidor.	1,56%		X			6
6.b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.		1,39%		X			7
6.c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.		1,39%		X			7
6.d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.		1,39%		X			7
6.e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.		1,39%		X			7
6.f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.		1,39%		X			7
6.g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.		1,39%		X			7
6.h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.		1,39%		X			7
6.i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.		1,39%		X			7
6.j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.		1,39%		X			7

Resultados de aprendizaje	Contenidos mínimos ⁽¹⁾	Porcentaje %	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente			E	T	J	O	
Criterios de evaluación:							
7.a) Se ha valorado la importancia del servicio postventa en los procesos comerciales.	UD 8. SERVICIO POSTVENDA Y	1,25%		X			8

7.b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención postventa.	FIDEALIZACIÓN DE LOS CLIENTES. 7.d) La calidad y el servicio postventa. 7.h) Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio postventa. 7.i) y 7.j) Tratamiento de los errores y anomalías. Control y mejora del servicio.	1,25%		X		8
7.c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio postventa.		1,25%		X		8
7.d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.		1,25%		X		8
7.e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de postventa.		1,25%		X		8
7.f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio postventa.		1,25%		X		8
7.g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.		1,25%		X		8
7.h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.		1,25%		X		8
7.i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.		1,25%		X		8
7.j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.		1,25%		X		8

Todos los contenidos mínimos se impartirán en el escenario 1 y 2 de forma presencial, y en escenario 3 por videoconferencia.

⁽¹⁾ Los contenidos mínimos son la concreción de los criterios de evaluación mínimos.

E=Examen; **T**=Trabajos; **J**=Ejercicios; **O**=Observación directa

*Señalar que se podrán preguntar los contenidos vistos en clase, a pesar de que no aparezcan en los criterios de evaluación mencionados en este apartado

6. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

La evaluación es un componente básico en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Ha de ser coherente con las características generales del ciclo, con los resultados de aprendizaje del módulo y con la metodología utilizada.

Con el fin de garantizar al alumno la objetividad en la evaluación, se aplicarán los siguientes procedimientos:

- Prueba inicial: Se realizará al inicio de curso para los conocimientos previos que el alumnado tiene sobre el módulo. Aporta información sobre las características reales de nuestros alumnos. Facilitará la detección de necesidades educativas y acomodar la práctica docente a las mismas. El contenido de esta prueba se refleja como ANEXO 1 de esta programación.
- Análisis de las producciones del alumnado: Técnica que me permitirá incidir en el "*saber hacer*" y valorar el interés y aprovechamiento del alumno en las clases. Utilizaré instrumentos formales como el control de algunas **tareas** (al menos una práctica por unidad) que deberán ir colgando en la aplicación *Google Classroom* y la realización de **trabajos**.
- Autoevaluación para que el alumno pueda reflexionar sobre los logros alcanzados y dificultades frente a los objetivos propuestos. Facilitarán la resolución de dudas que puedan surgir y al mismo tiempo servirán para repasar la unidad.
- Pruebas objetivas, que utilizaré para evaluar los conocimientos de los alumnos sobre la materia explicada. En general, incluirán preguntas de tipo test, de desarrollo y casos prácticos.
- En la medida de lo posible, con el fin de evitar los efectos contaminantes del uso del papel, para la realización de las pruebas objetivas se utilizará preferentemente la plataforma Classroom.

Para la obtención de la nota de la evaluación se utilizarán las siguientes rubricas de corrección en los diferentes escenarios:

- En Escenario 1:
Para obtener la nota de cada evaluación se sumará la ponderación de los diferentes porcentajes establecidos para cada criterio de evaluación que hayan sido evaluados hasta ese momento, teniendo en cuenta que la nota será proporcional al peso total de dichos porcentajes. Las notas que vayan apareciendo en las evaluaciones serán *notas de referencia* para el alumno. La *nota real* será la nota final de calificación del módulo.
- En Escenario 2:
Para obtener la nota de cada evaluación se sumará la ponderación de los diferentes porcentajes establecidos para cada criterio de evaluación que hayan sido evaluados hasta ese momento, teniendo en cuenta que la nota será proporcional al peso total de dichos porcentajes. Las notas que vayan apareciendo en las evaluaciones serán *notas de referencia* para el alumno. La *nota real* será la nota final de calificación del módulo.

- En Escenario 3:

ESCALA DE VALORACIÓN PARA CALCULAR LA NOTA DE EVALUACIÓN EN ESCENARIO 3			
Método de evaluación habitual: valoración de cada criterio de evaluación mediante un %			
NOTA OBTENIDA EN EL MÓDULO EN LA EVALUACIÓN			PUNTUACIÓN
INDICADOR	VALORACIÓN	% alcanzado	
A)El alumno/a entrega todas las tareas asignadas en Classroom en plazo.	Hasta_20%		
B) Asistencia a videoconferencias	Hasta_20%		
B) Ponderación de los diferentes porcentajes establecidos para cada criterio de evaluación que hayan sido evaluados hasta ese momento.	Hasta_60%		
NOTA= SUMA TOTAL DE PUNTUACIÓN			

- En Escenario 4:

Confinamiento individual de un/a alumno/a si es de 10 días se obtendrá la nota aplicando las rubricas de los de los diferentes escenarios, si el alumno/a tuviera que realizar alguna prueba objetiva la realizaría por videoconferencia, si no fuera posible por problemas técnicos del Centro, con la utilización de la plataforma classroom con control del tiempo de realización de la prueba.

Si el alumno/a está en una situación distinta a la anterior para obtener la nota, se seguirían las pautas acordadas en la reunión del Equipo docente.

A continuación, concreto los criterios fijados para los instrumentos de evaluación del presente módulo:

- Las **pruebas objetivas** o trabajos. Siempre se ceñirán al contenido del libro de referencia o a otros materiales de ampliación proporcionados por el profesor o vistos en clase y que estarán disponibles en la aplicación *Google Classroom*.
 - Si en la prueba se establecieran preguntas teóricas de tipo test, aquellas que fueran contestadas de forma incorrecta tendrán penalización (restarán el % correspondiente al número de opciones de la pregunta - 25 % si es de 4 opciones). En tal caso, siempre se indicará en el enunciado del ejercicio.
 - Si en la prueba se establecieran preguntas teóricas de tipo verdadero/falso, aquellas que fueran contestadas de forma incorrecta tendrán penalización (restarán el % correspondiente al número de opciones de la pregunta, es decir, el 50%). Tal caso, siempre se indicará en el enunciado del ejercicio.
- Al inicio de cada prueba de evaluación aparecerán los criterios de calificación y los criterios de evaluación que en ella se evalúan.
- En el caso de que un **alumno no asista** a la convocatoria de una **prueba**, (a no ser que presente

justificante médico, o cualquier otro documento que se considere valido) **no** se le **repetirá** y deberá realizarla en la fecha prevista para la recuperación, que podrá ser a lo largo de la evaluación.

Los **trabajos** que deberán entregarse de forma obligatoria, y éstos podrán ser escritos, presentaciones orales en PowerPoint, etc. Además, deberán seguir el formato que con carácter general se expondrá de forma clara y precisa. Se deberán entregar en los plazos previstos por el profesor.

- **No se aceptarán trabajos después de 24 horas de la fecha de entrega estipulada si no hay causa justificada.**

Se considera muy importante que el alumno asimile que debe comportarse, salvadas las distancias, de la forma más parecida posible al puesto de trabajo para el que está entrenándose. Por ello se anotará cualquier incidencia de las normas marcadas por el centro y por el profesor del módulo, iniciativa propia, trabajo, esfuerzo, faltas de asistencia, retrasos, comportamiento en clase, respeto a el profesor y hacia los compañeros, etc.

Señalar que, según lo establecido en el RRI del centro, *se considerará plagio o copia:*

- a) Realizar o colaborar en procedimientos fraudulentos en los exámenes, trabajos o proyectos (copiar, plagiar).*
- b) Presentar trabajos o proyectos como originales y propios sin serlo.*
- c) Comunicar por cualquier medio a otra persona que no se encuentre en el lugar de las pruebas los contenidos de las mismas.*

La medida correctora adoptada en el caso de que se dé alguno de los supuestos anteriores, acordada en la programación del departamento, es evaluar el instrumento con un 0. En este caso, no se le repetirá la prueba o trabajo, sino que irá directamente a la **recuperación**.

7.MATERIALES Y RECURSOS DIDACTICOS

Bibliografía:

- Libro de texto recomendado “*Comunicación y atención al cliente*” de Francisco Javier Ariza Ramírez y Juan Manuel Ariza Ramírez. Editorial McGrawHill ISBN 978-84-486-09733.

Equipos:

- Red de ordenadores con 24 equipos conectados más uno para el profesor todos ellos multimedia. Se prevé ampliarlo a 30 equipos
- Vídeo proyector para las explicaciones teóricas.
- Impresora/escáner.

Software:

- WINDOWS (8 server)
- OFFICE 2013, se pretende instalar OFFICE 2016
- INTERNET EXPLORER, MOZILLA Y CHROME

- 7ZIP
- Así como algunas utilidades gratuitas.

Otros medios:

- Pizarra
- Mobiliario
- Classroom de google
- Vídeos relacionados con comunicación oral (telefónica y presencial), con la atención al cliente, etc.
- Artículos de prensa.
- Apuntes, explicación en la pizarra y ejercicios propuestos por el profesor.