Índice

0. INTRODUCCIÓN 2
1. OBJETIVOS 3
2. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN 4
   2.1 CONTENIDOS 4
   2.2 DISTRIBUCIÓN TEMPORAL: 8
3. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL 8
   3.1 Metodología general 9
   3.2. Particularidades metodológicas en “Escenario 1” 9
   3.3. Particularidades metodológicas en “Escenario 2” 9
   3.4. Particularidades metodológicas en “Escenario 3” 10
   3.5 Particularidades metodológicas en “Escenario 4” 11
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN 11
   4.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN 11
   4.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN 12
5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES 13
6. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN 22
   6.1 Generales 22
   6.2 Procedimientos e instrumentos de evaluación en los diferentes escenarios 23
7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS 25

Módulo Profesional: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente, se encuentra ubicado en el CFGM de Técnico en Gestión Administrativa, dentro de la familia Administración y Gestión, con una duración total de 2000horas.

La competencia general del ciclo será realizar las actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental**.**

La referencia legislativa para confeccionar esta programación queda establecida la ORDEN de 26 de julio de 2010, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico en Gestión Administrativa para la Comunidad Autónoma de Aragón.

0. INTRODUCCIÓN

A.- En el curso 21-22 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 1", con presencialidad. Para garantizar la seguridad del profesorado y del alumnado se utilizaran mascarillas obligatoriamente y se desinfectaran las manos y los pupitres. Asimismo se mantendrán ventiladas las aulas.

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 alumno alcance la competencia General del Ciclo, sin descuidar su desarrollo psicosocial y su estabilidad emocional.

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 y la aplicación de estos en los diferentes escenarios.

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*

Previo a la realización de esta programación se ha revisado la memoria del curso anterior y se ha adaptado en la medida de lo posible a lo establecido en el punto 15. Conclusiones y propuestas de mejora sobre el módulo.

1. OBJETIVOS

"Los objetivos del módulo son conseguir en el alumnado los siguientes Resultados de aprendizaje:"

1. Selecciona técnicas de comunicación relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.

2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.

3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.

4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficacia y ahorro en los trámites administrativos.

5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

2. ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.

2.1 CONTENIDOS

La Orden de 26 de julio de 2010, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del Título de Técnico en Gestión Administrativa para la Comunidad Autónoma de Aragón, en esta programación los distribuyo de la siguiente forma:

Unidad 1 La comunicación

1. ¿Qué es la comunicación?
   1.1. Elementos de la comunicación
   1.2. Proceso de comunicación
   1.3. Comunicación e información
   1.4. Formas de comunicación
2. Las dificultades en el proceso de comunicación. Barreras y errores
   2.1. Barreras de la comunicación
   2.2. Errores en la comunicación

Unidad 2 La comunicación en la empresa

1. La comunicación como factor de la organización de la empresa
   1.1. Los equipos de trabajo
   1.2. La organización de la empresa
      - Modalidades de organización de la empresa: formal e informal
2. Los organigramas
   2.1. Tipos de organigramas
      - Organigramas circulares
      - Organigramas verticales
      - Organigramas horizontales
      - Organigramas mixtos
3. La comunicación interna
      - El plan de acogida
   3.1. Comunicación interna vertical
      - Comunicación interna vertical descendente
      - Comunicación interna vertical ascendente
   3.2. La comunicación interna diagonal o transversal
   3.3. Comunicación interna horizontal
4. La comunicación externa en la empresa
      - La regla AIDA
   4.1. Comunicación personal
      - La atención al cliente
      - El equipo de ventas
      - El marketing directo
      - El marketing directo en redes
   4.2. Comunicación no personal
      - La publicidad

- Las relaciones públicas
- La promoción de ventas

Unidad 3 La comunicación oral

1. La comunicación oral
   1.1. Componentes de la comunicación oral
   1.2. Proceso de comunicación oral
   1.3. Problemas en el proceso de comunicación oral
2. Hablar en público
   2.1. Cómo preparar una intervención oral
      - Estructura de la intervención
   2.2. Recursos para asegurar una buena intervención oral
3. Comunicación telefónica
   3.1. Normas básicas de la comunicación telefónica
   3.2. Tratamiento de las llamadas recibidas
   3.3. Tratamiento de las llamadas realizadas
4. La tecnología de la información en las comunicaciones orales
   4.1. Videoconferencia

Unidad 4 La comunicación escrita en la empresa

1. Características de los documentos que generan las empresas
   1.1. Normas para una comunicación escrita correcta
   1.2. ¿Qué se debe evitar en la comunicación escrita?
   1.3. Canales de transmisión
2. Gestión de la correspondencia
   2.1. Gestión de la correspondencia de entrada
   2.2. Gestión de la correspondencia de salida: servicio de Correos y servicios privados de mensajería
      - Servicio de Correos
      - Servicios privados de mensajería
3. Correo electrónico
   3.1. Características
   3.2. Contenido de un mensaje de correo electrónico
      - Cabecera
      - Contenido o cuerpo
      - Contestación y reenvío de mensajes
4. Seguridad y confidencialidad de la información

Unidad 5 La documentación generada en la empresa

1. La carta comercial
   1.1. Concepto y características de las cartas comerciales
   1.2. Redacción de la carta comercial

- Pasos previos
- Redacción
- Revisión

1.3. Estructura de la carta comercial

1.4. Contenido de la carta comercial

- Encabezamiento
- El cuerpo
- El cierre, pie o conclusión

2. Cartas relacionadas con el ciclo comercial
   2.1. El pedido
   2.2. Cartas de reclamación
   2.3. Cartas de presentación
3. Textos para comunicaciones internas
   3.1. Avisos y anuncios
   3.2. Comunicado interno o memorándum
   3.3. Informe
   3.4. Convocatoria
   3.5. Acta
   3.6. Certificado
   3.7. Notas de recepción de llamadas telefónicas y visitas
   3.8. Textos protocolarios

Unidad 6 Archivo de la información

1. Clasificación de los documentos y sistemas de ordenación
   1.1. Clasificación alfabética
      - Criterios de ordenación
   1.2. Clasificación numérica
   1.3. Clasificación alfanumérica
   1.4. Clasificación geográfica
   1.5. Clasificación temática
   1.6. Clasificación cronológica
2. Archivo en soporte papel
   2.1. Objetivos del archivo
   2.2. Organización del archivo
   2.3. El proceso de archivo
      - Incorporación de los documentos al archivo
      - Utilización y conservación de los documentos archivados
      - Conservación de los documentos en el archivo
      - Purga o destrucción de documentos
3. Normas de seguridad y acceso a los archivos
   3.1. Derechos de los ciudadanos
   3.2. Obligaciones de las empresas
   3.3. Niveles de protección de los datos

4. Archivo informático
   4.1. Características
      – Almacenamiento en la nube
   4.2. Procedimiento de protección de datos

Unidad 7 El marketing como sistema de comunicación con los clientes

1. El cliente
   1.1. Tipos de clientes
   1.2. Estrategia de la empresa según el tipo de cliente
2. El comportamiento del cliente
   2.1. Factores internos
   2.2. Factores externos
3. Las relaciones con el cliente
   3.1. El servicio al cliente
   3.2. La atención al cliente
   3.3. Fidelización del cliente
4. Concepto de marketing
   4.1. El marketing estratégico
      – El plan de marketing
   4.2. Marketing operativo
      – El producto
      – El precio del producto
      – La distribución del producto
      – La comunicación del producto
   4.3. Marketing relacional
5. Redes sociales
   5.1. Redes sociales en la comunicación institucional
   5.2. Las redes sociales en marketing
      – Facebook
      – YouTube
      – Twitter
   5.3. El *community manager*

Unidad 8 La protección del consumidor. Comunicación asertiva

1. El departamento de atención al cliente
   1.1. Principios del servicio de atención al cliente
   1.2. Funciones del servicio de atención al cliente
   1.3. Reacciones del cliente insatisfecho
2. Gestión de quejas y reclamaciones
   2.1. Procedimiento de actuación ante una queja
3. Calidad en la atención al cliente
   3.1. Niveles de calidad
   3.2. Calidad total

4. La protección del consumidor
   4.1. El consumidor: concepto y derechos
      - Derechos del consumidor
   4.2. Organismos de defensa del consumidor
   4.3. El sistema arbitral de consumo
   4.4. Los órganos arbitrales
   4.5. Procedimiento del arbitraje de consumo

2.2 DISTRIBUCIÓN TEMPORAL:

El módulo tiene asignadas 160 horas para la totalidad del curso académico, repartidas en 5 horas semanales. Teniendo en cuenta la importancia de los contenidos, el grado de dificultad, y el calendario escolar (que prevé 158 horas), las unidades didácticas se han distribuido de la siguiente manera:

	EVALUACIÓN	Nº HORAS	%	ACUMULADOS %
	1ª EVALUACIÓN			
0	Presentación del módulo y exposición de la programación. Se realizará una evaluación inicial para ver los conocimientos previos de los alumnos.	1	0,68%	0,68%
1	La comunicación	16	10,88%	11,56%
2	La comunicación en la empresa	17	11,56%	23,13%
3	La comunicación verbal y no verbal en la empresa	15	10,20%	33,33%
	TOTAL 1º EVALUACIÓN	49	33,33%	
	2ª EVALUACIÓN			
4	La comunicación escrita en la empresa	16	10,88%	44,22%
5	La documentación generada en la empresa	16	10,88%	55,10%
6	Archivo de la información	15	10,20%	65,31%
	TOTAL 2ª EVALUACIÓN	47	31,97%	
	3ª EVALUACIÓN			
7	El marketing como sistema de comunicación con los clientes	29	19,73%	85,03%
8	La protección del consumidor	22	14,97%	100,00%
	TOTAL 3ª EVALUACIÓN	51	34,69%	100,00%
	TOTAL HORAS Y %	**147**	**100,00%**	

3. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL

Se seguirán las orientaciones pedagógicas establecidas para el módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente de la Orden de 26 de julio de 2010, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico en Gestión Administrativa para la Comunidad Autónoma de Aragón.

3.1 Metodología general

Además de la metodología señalada en la disposición curricular **la metodología que propongo es la siguiente:**

- Cada unidad de trabajo se iniciará detectando los conocimientos previos del alumnado, junto con las expectativas o intereses respecto al tema.
- La introducción general con explicaciones breves y esquemáticas.
- Planteamiento y resolución de supuestos.
- Se fomentará la participación activa del alumnado en todo momento y que sea capaz de relacionar los contenidos explicados en clase con la realidad, siendo asimismo posible que el alumno extraiga sus propias conclusiones y el desarrollo de un pensamiento crítico y constructivo
- Se fomentará el dialogo comprobando, con ello, el grado de comprensión y de conocimientos del alumno.
- En cualquier momento el alumno tendrá facilidad para preguntar e intervenir en clase.
- Resolución de actividades por parte del alumno de forma individualizada.
- Se acabará la unidad de trabajo con actividades de evaluación para ver si se han logrado los resultados esperados.
- Utilizare la aplicación classroom

3.2. Particularidades metodológicas en "Escenario 1"

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

3.2.1. Los ejercicios se realizarán en clase. El objetivo es poderlos realizar mediante el trabajo cooperativo.

3.2.2. Para los ejercicios realizados en casa, la profesora 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.

3.3.3. 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 "Escenario 2"

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

3.3.1. Las explicaciones teóricas y técnicas se realizarán de forma presencial.

3.3.2. Para facilitar la transmisión de conocimientos y materiales por parte de la profesora, 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 profesora-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.

3.3.3 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.

3.3.4. Los ejercicios evaluables serán corregidos y calificados por la profesora de forma individual, se comunicarán y explicarán mediante notas en el ejercicio los conceptos que el alumno no haya resuelto correctamente. Cuando la profesora observe que en el ejercicio existen conceptos no asimilados por un número importante de alumnos, 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. La profesora atenderá y resolverá de forma presencial y para todo el grupo las dudas que se planteen.

3.3.5. Se realizarán pruebas evaluables de teoría de forma presencial. Para evitar, todo lo posible, la transmisión vírica los alumnos subirán al Classroon la solución de los exámenes y los profesores los corregirán y calificará tal como se describe en el punto 3.3.4 para los ejercicios evaluables.

3.3.6. Se confeccionarán rúbricas de corrección.

3.4. Particularidades metodológicas en "Escenario 3"

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

3.4.1. Las explicaciones teóricas y técnicas se realizarán por videoconferencia.

3.4.2. Se controlará la asistencia a las videoconferencias y se solicitará a los alumnos el permiso para grabarlas.

3.4.3. Se resolverán ejercicios a modo, de ejemplo a través de videoconferencias.

3.4.4. Se utilizará el Classroom para presentar los ejercicios prácticos y teóricos y serán de dos tipos:

- Ejercicios evaluables.
- Ejercicios de refuerzo y afianzamiento.

3.4.5. Los ejercicios evaluables serán corregidos y calificados por la profesora de forma individual, se comunicarán y explicarán mediante notas en el ejercicio los conceptos que el alumno no haya

resuelto correctamente. . Cuando la profesora observe que en el ejercicio existen conceptos no asimilados por un número importante de alumnos, se explicarán y aclararán dudas para todo el grupo mediante videoconferencia.

Los ejercicios de refuerzo y afianzamientos serán corregidos mediante videoconferencia.

3.4.6. Se resolverán ejercicios en grupos de alumnos seleccionados por la profesora con el fin de no descuidar el desarrollo psicosocial de alumno/a.

3.4.7. Se apoyará al alumno/a en todo momento y se cuidará en la medida de lo posible su estabilidad emocional.

3.4.7. Se confeccionarán rubricas de corrección.

3.5 Particularidades metodológicas 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:

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 la profesora a través de Classroom.

La profesora 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

4.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

En la Comunidad Autónoma de Aragón, las características de la evaluación se desarrollan en: la Orden de 26 de octubre de 2009, modificada por la Orden ECD/409/2018 de 1 de marzo, en la

Orden 27-07-2010 por la que se establece el currículo y en la nueva Orden ECD/518/2022, de 22 de abril.

De acuerdo con lo establecido en la legislación anterior, la evaluación de este módulo se realizará tomando como referencia:

- La evaluación inicial del alumnado
- Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo
- Los objetivos generales del ciclo formativo.

4.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Al principio de cada instrumento de evaluación habrá una tabla donde se hará referencia al resultado/s de aprendizaje que se está evaluando y los criterios de evaluación de este.

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

a) Los criterios generales de Departamento.

b) Criterios específicos de módulo.

La ponderación de cada uno de los Indicadores 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 Indicadores, obtenidas mediante los instrumentos de evaluación, por los porcentajes establecidos.

El alumno tendrá derecho a **recuperar** cada Indicador 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 (marzo).

Para obtener la nota de cada evaluación se sumará la ponderación de los diferentes porcentajes establecidos para cada Indicador 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 de referencia para el alumno/a la nota real será la nota final de calificación del módulo.

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.

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

En la evaluación final la nota será el resultado de la suma de todos los porcentajes establecidos en la tabla del Apartado 5, 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 extraordinaria de junio el alumno solo será evaluado de los Indicadores 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.

Por último, destacar que la asistencia a clase es obligatoria y el alumnado que tenga faltas de asistencia, excluidas las por motivos laborales debidamente justificadas, a más de un 15% de las horas oficiales anuales de un módulo **perderá el derecho a la evaluación continua**. En este caso, únicamente podrá presentarse a la convocatoria ordinaria de final de curso en la que se le aplicarán, en relación a todos los contenidos efectivos dados en clase, los mismos instrumentos de evaluación y calificación programados en cada uno de ellos para todo el curso. Para superarla se tendrá que acreditar la superación de todos los mínimos evaluados en el curso.

Alumnado de segundo con el módulo de FOL pendiente.

Los alumnos/as que durante este curso estén matriculados en segundo curso de 2ºADG201 con el módulo de F.O.L de primero de pendiente, a propuesta de la profesora del módulo y para superarlo deberán realizar, a lo largo del curso 21-22, pruebas evaluables o trabajos del total de los contenidos del módulo.

Quedarán superados positivamente cuando la nota sea igual o superior a 5.

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES

Son referentes de la evaluación y son los establecidos en la Orden de 26 de julio de 2010, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico en Gestión Administrativa para la Comunidad Autónoma de Aragón.

	Resultados de aprendizaje 1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	% SOBRE TOTAL	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
			E	T	J	O	
	Criterios de evaluación:						
1	a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.	2,50%	X				1
1	b) Se ha distinguido entre comunicación e información.	2,50%	X				1
1	**c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.**	**2,50%**	X	X			1
1	d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.	2,50%	X				1
1	e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.	2,50%	X				1
1	f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.	3,13%	X				2
1	g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	3,13%	X				2
1	**h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.**	**3,13%**	X	X			2
1	i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.	3,13%	X				2

	2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio profesionales habituales en la empresa.	% SOBRE TOTAL	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
	Criterios de evaluación:		E	T	J	O	
2	a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	1,79%	X				3
2	b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	1,25%	X				4
2	c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	1,25%	X				4
2	d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.	1,25%	X				4
2	**e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.**	**1,79%**	X	X			3
2	f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.	1,79%	X				3
2	g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	1,79%	X				3
2	h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	1,79%	X				3
2	**i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.**	**1,79%**	X	X			3
2	j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.	1,79%	X				3

	3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	% SOBRE TOTAL	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
	Criterios de evaluación:		E	T	J	O	
	a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	1,25%	X				4
	b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.	**1,25%**	X	X			4
3	c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	1,25%	X				4
3	d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	1,25%	X				4
3	**e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.**	**6,25%**	X	X			5
3	f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.	1,25%	X				4
3	g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.	6,25%	X				5
3	h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	0,96%	X				6
3	**i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.**	**1,25%**	X	X			4
3	j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	1,25%	X				4
3	k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	0,96%	X				6

	4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	% SOBRE TOTAL	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
	Criterios de evaluación:		E	T	J	O	
4	**a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.**	**0,96%**	X	X			6
4	b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.	0,96%	X				6
4	c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.	0,96%	X				6
4	d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.	0,96%	X				6
4	e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	0,96%	X				6
4	f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	0,96%	X				6
4	g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	0,96%	X				6
4	h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	0,96%	X				6
4	i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.	0,96%	X				6
4	j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	0,96%	X				6

	5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	% SOBRE TOTAL	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
	Criterios de evaluación:		E	T	J	O	
5	**a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.**	**0,78%**	X	X			7
5	**b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.**	**0,96%**	X	X			6
5	**c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.**	**0,78%**	X	X			7
5	d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.	0,78%	X				7
5	e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	0,78%	X				7
5	f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	0,78%	X				7
5	g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	0,78%	X				7
5	h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	0,78%	X				7
5	i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	0,78%	X				7

	6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	% SOBRE TOTAL	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
	Criterios de evaluación:		E	T	J	O	
6	**a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.**	**0,66%**	X	X			8
6	b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	0,66%	X				8
6	c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	0,66%	X				8
6	d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	0,66%	X				8
6	e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	0,66%	X				8
6	**f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.**	**0,66%**	X	X			8
6	g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	0,66%	X				8
6	h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	0,66%	X				8
6	i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.	0,66%	X				8
6	j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	0,66%	X				8

	7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	% SOBRE TOTAL	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
	Criterios de evaluación:		E	T	J	O	
7	a) Se ha identificado el concepto de marketing.	0,78%	X				7
7	b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.	0,78%	X				7
7	**c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.**	**0,78%**	X	X			7
7	d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.	0,78%	X				7
7	e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	0,78%	X				7
7	f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	0,78%	X				7
7	g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	0,78%	X				7

	8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	% SOBRE TOTAL	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				UNIDAD
	Criterios de evaluación:		E	T	J	O	
8	a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	0,66%	X				8
8	b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	0,66%	X				8
8	c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	0,66%	X				8
8	d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	0,66%	X				8
8	e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	0,66%	X				8
8	f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	0,66%	X				8
8	g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.	0,66%	X				8
8	h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.	0,78%	X				7
8	i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio postventa.	0,66%	X				8
8	**j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.**	**0,66%**	X	X			8
		100,00%					

6. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN

6.1 Generales

Con el fin de garantizar al alumno la objetividad en la evaluación se aplicaran 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: Permite incidir en el "saber hacer" y valorar el interés y aprovechamiento del alumno/a en las clases. Utilizaré instrumentos formales como el control de algunas tareas y supuestos (al menos una práctica por unidad).
- 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, que utilizaré para evaluar los conocimientos de los alumnos sobre la materia explicada. En general, incluirán preguntas desarrollo y supuestos.

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.

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

- Las pruebas objetivas siempre se ceñirán al contenido del libro de referencia o a otros materiales de ampliación proporcionados por la profesora o vistos en clase.
- El alumnado conocerá el peso de los criterios que afectan a de cada una de las preguntas o apartados antes de realizar cada prueba o trabajo.

- 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.
- Así mismo, podrá pedirse la realización de **supuestos** que deberán entregarse de forma obligatoria en los plazos previstos por el profesor.
- Para comprobar el seguimiento de las clases y valorar el saber hacer, el profesor podrá proponer **tareas** en Google Classroom dejando tiempo para realizarlas, al menos parte de ellas.

Como se acordó en el Acta 30-09-21

a) ALUMNOS QUE COPIAN EN EXÁMENES
b) ALUMNOS QUE ROBAN O PLAGIAN TRABAJOS DE OTROS

Se acuerda en ambos casos que cuando exista evidencia de que un alumno/a ha copiado o plagiado, será sancionado con la imposibilidad de presentarse a la recuperación del examen y no podrá recuperar los contenidos del módulo objeto de ese examen o trabajo, hasta la segunda evaluación final.

El estudiante sancionado tiene derecho a ser examinado de otros contenidos del módulo, pues la aplicación de correcciones disciplinarias, es independiente del derecho de la evaluación o realización de las pruebas.

El profesorado deberá conservar la evidencia del hecho por el que el alumno/a hubiese sido sancionado y guardar las calificaciones que, con anterioridad o posterioridad a ese hecho, el alumno hubiera obtenido.

6.2 Procedimientos e instrumentos de evaluación en los diferentes escenarios

6.2.1 "En Escenario 1"

Se aplicarán los procedimientos e instrumentos generales.

6.2.2 "En escenario 2"

Procedimientos: Se aplicarán los procedimientos generales

Instrumentos de evaluación:
Se valorará la producción de ejercicios prácticos y las pruebas objetivas de teoría realizados por el alumno/a.
Se obtendrá la nota de evaluación aplicando la siguiente rubrica de corrección:

ESCALA DE VALORACIÓN PARA CALCULAR LA NOTA DE EVALUACIÓN EN ESCENARIO 2

Metodo 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_10%		
B) Media aritmètica de las notas de las tareas evaluables	Hasta_60%		
C) Media asritmetica de las notas pruebas objetivas de teoria	Hasta_30%		
NOTA= SUMA TOTAL DE PUNTUACIÓN			

6.2.3 En "Escenario 3"

Procedimientos: Se aplicarán los procedimientos generales

Instrumentos de evaluación:
Se valorará la producción de ejercicios prácticos y teóricos y la asistencia a las videoconferencias.
Se obtendrá la nota de evaluación aplicando la siguiente rubrica de corrección:

ESCALA DE VALORACIÓN PARA CALCULAR LA NOTA DE EVALUACIÓN EN ESCENARIO 3			
Metodo 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_10%		
B) Asistencia a vídeoconferencias	Hasta_10%		
B) Media aritmètica de las notas de las tareas evaluables	Hasta_60%		
C) Media asritmetica de las tareas de teoria	Hasta_20%		
NOTA= SUMA TOTAL DE PUNTUACIÓN			

6.2.4 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.

Plagio y copiar en pruebas evaluables

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 DIDÁCTICOS

La materia se desarrollará en lo fundamental siguiendo el libro de referencia de la editorial Macmillan ISBN 978-84-16092-45-1 "Comunicación Empresarial y Atención al Cliente",
- Periódicos.
- Revistas.
- Videos para completar las sesiones de clase.
- Medios informáticos.