ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN 2

2 OBJETIVOS 2

3 ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS 3

3.1 CONTENIDOS 3

4 CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN 4

4.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN 5

4.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN 5

5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES. 7

6 PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN. 16

6.1 Procedimientos de evaluación 16

6.2 Instrumentos de calificación 18

7 MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS 18

1 INTRODUCCIÓN

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 Consejería 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.

2 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.

3 ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS

3.1 CONTENIDOS

Los contenidos 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, con una duración de 160 horas. Siguiendo el calendario del curso 2023-2024, serán 159 horas, una hora menos que lo indicado en currículo.

A continuación, se indican la distribución de estos contenidos del módulo, 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.

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.

A los alumnos que vayan teniendo mínimos pendientes se les marcarán tareas para poder superarlos (trabajos, exámenes…)

Cada prueba y recuperación se aprobará con 5 o más, en función de la ponderación de cada criterio y/o pregunta estipulada en la plantilla de corrección.

La superación del 50% de los criterios no implica necesariamente el aprobado, es decir, la suma de la ponderación de los criterios evaluados tendrá que sumar como mínimo un 5, ya que los diferentes criterios poseen diferente peso según su relevancia e importancia, por otro lado, el profesor/a podrá enmarcar criterios o bloques de estos que como mínimo tiene que sacar un 5 para que promedie con los otros criterios.

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

Sólo se superarán las evaluaciones trimestrales **si se han superado al menos el 50% de la ponderación de los criterios que componen los Resultados de Aprendizaje** impartidos desde principio de curso.

Los/las alumnos/as que tengan criterios suspensos que se hayan evaluado mediante exámenes, sólo podrán acreditar su superación en sucesivos exámenes o trabajos según el criterio del profesor.

A continuación, se explica cómo determinar la nota de las evaluaciones trimestrales y de las finales.

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 de 2 de mayo de 2013 por la que se establece el currículo y en la nueva Orden ECD/518/2022, de 22 de abril. Se indican en el apartado 5 de esta programación para cada Resultado de aprendizaje.

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

- La evaluación individual 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 especificará qué *criterios de evaluación* se están valorando. En el cuaderno del profesor se hace referencia de los resultado/s de aprendizaje y los criterios de evaluación de este.

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*) 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/la alumno/a tendrá derecho a **recuperar** cada criterio dos veces durante el curso. La primera se realizará durante el mismo trimestre que se haya explicado y evaluado el criterio que no ha sido superado, mientras que la segunda, se hará al final del curso en la evaluación 2º final ordinaria..

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. Si al acabar una evaluación el alumno tiene alguna prueba objetiva (examen) pendiente de superar, la nota será como máximo de 4. 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 la evaluación 1º 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. **Este criterio se trunca entre el 4 y 5, donde de redondea a la baja de 4 a 4,9.**

En la evaluación 2º fina ordinaria (extraordinaria) de junio el/la alumno/a sólo será evaluado de los criterios/indicadores **mínimos** no superados mediante los instrumentos que el profesor considere necesarios.

Para determinar la nota de curso que le quedará al alumnado tras la convocatoria 2º final ordinaria 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, se justificarán las faltas de asistencia por motivos laborales siempre y 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 actual.

Como viene recogido en el RRI del centro, se permitirá justificar las faltas de asistencia por los siguientes motivos:

- Enfermedad grave.
- Cumplimiento de un deber inexcusable (sacarse D.N.I. o pasaporte, hacer el examen de conducir, testificar en un juicio, etc.)

El alumnado tendrá un plazo limitado de tiempo para justificar las faltas de asistencia; este plazo no excederá de 5 días a contar desde su reincorporación

Se le notificará al alumno la posible pérdida de evaluación continua con el 10% de faltas de las horas anuales del módulo. Al alcanzar el 15% de faltas de asistencia, únicamente podrá presentarse a la convocatoria 1º final ordinaria y a la 2ºfinal ordinaria de junio 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. Se le recordará encarecidamente al alumnado la necesidad de la asistencia presencial a clase.

5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES.

Resultados de aprendizaje	Porcentaje	INSTRUMENTOS				UNIDAD
	%	DE EVALUACIÓN				
1. Caracteriza técnica de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	**14,00%**	**E**	**T**	**J**	**O**	
Criterios de evaluación						
1.a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.	1,00%	X				1
1.b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.	3,00%	X				1
1.c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.	1,00%	X				1
1.d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.	1,00%	X				1
1.e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.	1,00%	X				1
1.f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.	3,00%	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.	1,00%	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.	1,00%	X				1
1.i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.	1,00%	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.	1,00%	X				1

Resultados de aprendizaje	**Porcentaje**	**INSTRUMENTOS**				**UNIDAD**
	%	**DE EVALUACIÓN**				
2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando las técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.	**22,00%**	**E**	**T**	**J**	**O**	
Criterios de evaluación						
2.a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.	3,00%	X				2
2.b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.	2,00%	X				2,3
2.c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	3,00%	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.	2,00%	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.	2,00%	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 necesarias.	4,00%	X				2,3

2.g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.	1,00%	X				2,3
2.h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.	2,00%	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.	2,00%	X				2,3
2.j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.	1,00%	X				2,3

Resultados de aprendizaje	**Porcentaje**	**INSTRUMENTOS**				**UNIDAD**
	%	**DE EVALUACIÓN**				
3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.	**14,00%**	**E**	**T**	**J**	**O**	
Criterios de evaluación						
3.a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.	1,00%	X				4
3.b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.	2,50%	X				4
3.c) Se ha identificado el destinatario, observando las debidas normas de protocolo.	0,50%	X				4
3.d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.	1,00%	X				4
3.e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad	4,00%	X				4

y de la situación de partida.						
3.f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.	0,50%	X				4
3.g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.	0,50%	X				4
3.h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.	1,00%	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.	1,00%	X				4
3.j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).	1,00%	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.	1,00%	X				4

Resultados de aprendizaje	**Porcentaje**	**INSTRUMENTOS**				**UNIDAD**
	%	**DE EVALUACIÓN**				
4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.	**12,50%**	**E**	**T**	**J**	**O**	
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.	0,50%	X				5

4.b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.	1,00%	X				5
4.c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.	1,00%	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.	1,00%	X				5
4.e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.	1,00%	X				5
4.f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documento.	3,00%	X				5
4.g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.	0,50%	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).	3,00%	X				5
4.i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.	0,50%	X				5
4.j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.	0,50%	X				5
4.k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.	0,50%	X				5

Resultados de aprendizaje	Porcentaje	INSTRUMENTOS				UNIDAD
	%	DE EVALUACIÓN				
5. Aplica las técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.	**11,00%**	**E**	**T**	**J**	**O**	
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.	0,50%	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.	3,00%	X				6
5.c) Se ha adoptado una actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.	3,00%	X				6
5.d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.	0,50%	X				6
5.e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	0,50%	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.	3,00%	X				6
5.g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.	0,50%	X				6

Resultados de aprendizaje	Porcentaje	INSTRUMENTOS				UNIDAD
	%	DE EVALUACIÓN				
6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.	**14,00%**	**E**	**T**	**J**	**O**	

Criterios de evaluación:						
6.a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	2,50%	X				6
6.b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	2,50%	X				7
6.c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	1,00%	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.	1,00%	X				7
6.e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	1,00%	X				7
6.f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.	1,00%	X				7
6.g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	2,00%	X				7
6.h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	1,00%	X				7
6.i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.	1,00%	X				7
6.j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.	1,00%	X				7

Resultados de aprendizaje	**Porcentaje**	**INSTRUMENTOS**				**UNIDAD**
	%	**DE EVALUACIÓN**				
7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente	**12,50%**	**E**	**T**	**J**	**O**	
Criterios de evaluación:						
7.a) Se ha valorado la importancia del servicio postventa en los procesos comerciales.	2,00%	X				8
7.b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención postventa.	2,00%	X				8

7.c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio postventa.	1,00%	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.	1,00%	X				8
7.e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de postventa.	1,00%	X				8
7.f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio postventa.	1,00%	X				8
7.g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	0,50%	X				8
7.h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	2,00%	X				8
7.i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.	1,00%	X				8
7.j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	1,00%	X				8
TOTAL PORCENTAJE RAs	**100,00%**					

6 PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

6.1 Procedimientos 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 los 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.

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** deberán entregarse de forma obligatoria y 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. Entendiendo por falta justificada: **enfermedad común, accidente o asistencia a juicio** y sea acreditado documental y fehacientemente.

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 estas.

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, plagiado y será sancionado con la imposibilidad de presentarse a la primera recuperación de los criterios copiados y recuperará los contenidos del módulo objeto de ese examen o trabajo, en evaluación extraordinaria.

Se considerará que un estudiante está copiando si se comunicase verbalmente con los compañeros/as directamente o bien a través de cualquier medio programable, como el uso de calculadoras, audífonos, teléfonos móviles u otros dispositivos electrónicos con capacidad para el almacenamiento de voz y/o de datos o transmisión de los mismos. Tampoco se permite el uso de relojes que aporten algunas prestaciones equivalentes a las anteriores.

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 convocatoria ordinaria (extraordinaria).

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 profesor conservará la evidencia del hecho por el que el alumno/a hubiese sido sancionado y guardará las calificaciones que, con anterioridad o posterioridad a ese hecho, el alumno hubiera obtenido.

6.2 Instrumentos de calificación

Para la obtención de la nota de la evaluación se utilizarán las siguientes rubricas de corrección:

- 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.

7 MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Bibliografía:

- Libro de texto recomendado "*Comunicación y atención al cliente*" de Francisco Javier Ariza Ramírez y Juan Manuel Ariza Ramírez. Editorial McGrawHill ISBN 978-84-486-2402-6.

Equipos:

- Red de ordenadores con 24 equipos conectados más uno para el profesor todos ellos multimedia.
- 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.