

 JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN	GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE		PLANIFICACIÓN DOCENTE		IES VIRGEN DEL CARMEN Paseo de la Estación nº 44. 23008 Jaén Tel. 953366942 – Fax: 953366944 www.iesvirgendelcarmen.com		 IESCA <small>INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE CALIDAD DE ANDALUCÍA</small> 
			PROGRAMACIÓN				
	MD850202	Rev. 7	16/09/23	Página 1 de 25			

MÓDULO:	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
CURSO:	2024/2025

DEPARTAMENTO	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN
CICLO FORMATIVO	TÉCNICO SUPERIOR EN ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN
PROFESOR	FRANCISCO CRUZ CÓZAR

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL	4
1.2. MARCO LEGISLATIVO	5
1.3. ENTORNO PROFESIONAL DEL TÍTULO	6
2. CONTEXTO	6
2.1. CONTEXTO SOCIOECONÓMICO	6
3. PERFIL PROFESIONAL	6
3.1. COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO	6
3.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	7
4. OBJETIVOS	8
4.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO QUE SE TRABAJAN EN EL MÓDULO	8
4.2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE	9
5. CONTENIDOS	13
5.1. TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS	13
5.2. SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS	14
5.3. ELEMENTOS TRANSVERSALES DEL CURRÍCULO	15
5.3.1. ÁREAS DE INTERÉS EN LA FP	15
5.3.2. EDUCACIÓN EN VALORES	16
6. METODOLOGÍA	17
6.1. LINEAS DE ACTUACIÓN	17
6.2. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	18
6.3. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	18
6.4. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	19
6.5. BIBLIOGRAFÍA	19
6.5.1. BIBLIOGRAFÍA y WEBGRAFÍA	19

7. EVALUACIÓN	19
7.1. ¿QUÉ, CUÁNDO Y CÓMO EVALUAR ?	19
7.2. CALIFICACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	20
7.2.1. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	20
7.3. RECUPERACIÓN Y MEJORA DE CALIFICACIÓN	21
7.4 QUE EVALUAR EN EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO	21
8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	23

Índice de tablas

Tabla 1: Temporalización de bloques de contenidos y unidades didácticas	11
Tabla 2: Ponderaciones de los RA y unidades didácticas donde se evalúan	20

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 3 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

1. INTRODUCCIÓN

En el contexto del actual sistema educativo (LOMLOE, Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre), la programación es la planificación del proceso de enseñanza y el aprendizaje. Es decir, programar es planificar, concretar y secuenciar los distintos elementos curriculares, partiendo de la normativa propuesta por la administración educativa, en el marco de la autonomía pedagógica a través de la herramienta de planificación docente, reguladas por el Decreto 327/2010 (Plan de Centro: Proyecto Educativo, Proyecto de Gestión y ROF).

Una programación minimiza la necesidad de improvisación en el aula y evita el azar a la vez que atiende a las necesidades y características específicas del alumnado.

La eficacia de la programación didáctica como instrumento de planificación de la actividad en el aula dependerá de la adecuación al contexto, la concreción al currículo oficial, el nivel de flexibilidad que presenta y que sea factible, es decir, viable.

La finalidad de esta programación será la consecución de las capacidades propuestas en los objetivos del currículo y la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales. Por lo tanto, esta programación de 1º del TÉCNICO SUPERIOR EN ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN, del módulo de **COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**, se ha realizado de acuerdo a los objetivos y contenidos de la normativa vigente.

La programación educativa se concreta en tres niveles denominados niveles de concreción curricular que, según la propuesta de César Coll (2012), son los siguientes:

- ▣ **Currículo:** Es dado por la administración educativa.
- ▣ **Programación Didáctica:** Se incluye en el Proyecto Educativo y hace referencia a las líneas generales de programación para el curso.
- ▣ **Programación de aula:** Es la concreción y secuenciación del currículo a nivel de aula, pormenoriza los elementos curriculares y establece los ejercicios, actividades y tareas a desarrollar.

En los distintos niveles de programación se debe tener en cuenta las fuentes epistemológica, sociológica, pedagógica y psicológica.

En esta programación didáctica se desarrollan objetivos, contenidos, competencias profesionales, personales y sociales, metodología, criterios de evaluación y resultados de aprendizaje evaluables, así como la atención a la diversidad y a las necesidades específicas de apoyo educativo.

1.1. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL

Esta programación didáctica estructura la enseñanza correspondiente al módulo de COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE correspondiente al PRIMER curso del TÉCNICO SUPERIOR EN ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN.

Dicho ciclo de formación profesional tiene una duración de 2000 horas.

Este ciclo formativo dispone de una organización modular. El módulo de COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE se imparte en el primer curso. Dispone de una carga lectiva de **164 horas** que se distribuyen a razón de **5 horas semanales**.

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 4 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

1.2. MARCO LEGISLATIVO

La Constitución Española de 1.978 establece en su artículo 27 el derecho universal a la educación que queda también regulado en la Ley Orgánica del Derecho a la Educación (LODE, 1985). Asimismo, el Estatuto Andaluz del 2007 garantiza a través del artículo 21 que esta educación será permanente y de carácter compensatorio. Sobre estas bases, el Sistema Educativo se ordena a través de la **Ley de Educación LOMLOE, Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre**, que se publicó en el BOE de 30 de diciembre de 2020 y por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación (LOE), modificada por la Ley Orgánica 8/2013 de Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE). En el caso concreto de Andalucía, esta concreción se hace a través de la Ley de Educación de Andalucía (LEA 17/2007).

Esta programación se basa también en el **RD. 1147/11 por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo** y en la **Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de Cualificaciones y Formación Profesional**, a través de las cuales se ha producido una reforma de la Formación Profesional. Además, se tendrán en cuenta el Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo, así como la **Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial** que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El Ciclo Formativo de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección queda regulado a través del **Real Decreto 1582/2011 de 4 de Noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección**, que en Andalucía se ordena a través de la **Orden de 29 de Julio de 2015**.

Entre otras cosas, este Real Decreto nos muestra las Unidades de Competencia que se trabajarán en el ciclo formativo, de modo que se relacione de forma efectiva con el mundo laboral. Este es uno de los grandes objetivos del nuevo sistema de la Formación Profesional que pretende que la formación se entienda como una actividad que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que se adapta a las situaciones concretas del individuo.

Este objetivo se instrumentaliza a través de la **Ley 5/2002 sobre las Cualificaciones y la Formación Profesional**, que basándose en el mercado laboral actual, construye las Cualificaciones Profesionales y las presenta en forma de las Unidades de Competencia necesarias para alcanzarla. Toda esta información junto con el contenido de la formación profesional asociada se organiza en un **Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales regulado por el RD 1128/03**. Estas unidades de competencia se podrán conseguir desde el mundo laboral, a través de los certificados de profesionalidad o desde cualquiera de los subsistemas de la Formación Profesional: la formación profesional del sistema educativo, que es donde nosotros trabajamos, y la formación profesional para el empleo.

1.3. ENTORNO PROFESIONAL DEL TÍTULO

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 5 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes en los que desarrollarán su actividad profesional los alumnos/as que cursen este ciclo, según lo dispuesto en la normativa que lo regula son las siguientes:

– Asistente a la dirección. – Asistente personal. – Secretario/a de dirección. – Asistente de despachos y oficinas. – Asistente jurídico. – Asistente en departamentos de Recursos Humanos. – Administrativos en las Administraciones y Organismos Públicos.

2. CONTEXTO

Una de las características de la ley educativa, es que se proporciona autonomía pedagógica a los centros educativos para adaptar la enseñanza de los ciclos formativos a la realidad social y económica del centro donde se impartirán.

Si bien el contexto socioeconómico se trata ampliamente en el Proyecto Educativo, se señala en este apartado el marco socioeconómico, así como el tipo de alumnado al que se dirige esta programación didáctica.

2.1.CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

El actual modelo curricular, abierto y flexible, posibilita adecuar la programación didáctica a distintos contextos educativos teniendo en cuenta las características del entorno escolar del Centro y de los alumnos y alumnas.

El IES Virgen del Carmen es un centro público situado en el centro de la localidad de Jaén, con una población aproximada de 111.888 según el padrón municipal del 18 de enero de 2024. Fundado en 1846, es el más antiguo de la provincia. Cuenta con 1405 alumnos, 104 docentes y 8 trabajadores/as no docentes del PAS. Se estructura en 15 unidades de la ESO, 6 unidades de bachillerato, 2 unidades de Asistencia a la Dirección (1º y 2º curso), 2 unidades de Actividades Comerciales (1º y 2º curso), 2 unidades de Comercio Internacional (1º y 2º curso), 5 unidades de Sistemas Microinformáticos en Red (2 unidades en 1º, 2 unidades en 2º curso y 1 unidad a distancia), 4 unidades de Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma (2 unidades en 1º y 2 unidades en 2º curso), 2 unidades de Administración de Sistemas Informáticos y Redes (1º y 2º curso), 2 unidades de Desarrollo de Aplicaciones Web (1º y 2º curso), 2 unidades de cursos de especialización, 2 unidades de bachillerato de adultos y 2 unidades de ESA (presencial y semipresencial). En total 46 unidades.

El alumnado pertenece en un altísimo porcentaje a familias con un nivel socioeconómico y cultural medio. La mayor parte, está estructurado en familias de clase media trabajadora con una adecuada situación relacional. Sin embargo, en los últimos años se están empezando a dar casos que presentan situaciones problemáticas en los ámbitos económico o afectivo; dato que aportamos por su relación con la motivación personal para el estudio y las relaciones entre compañeros y compañeras y que toca de lleno a la atención necesaria al clima de aula.

En el centro se imparten las enseñanzas correspondientes a los siguientes niveles y ámbitos académicos:

Educación Especial

Educación Secundaria Obligatoria (ESO)

Bachillerato en las modalidades de Ciencias, Humanidades y Ciencias Sociales

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 6 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

Enseñanza plurilingüe en ESO
 Enseñanza bilingüe en Bachillerato (Bachibac)
 CFGM de Actividades Comerciales
 CFGS de Comercio Internacional
 CFGS de Asistencia a la Dirección
 CFGM de Sistemas Microinformáticos en Red
 CFGM de Sistemas Microinformáticos en Red -online-
 CFGS de Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma
 CFGS de Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma Dual (curso de 2º, antiguos proyectos)
 CFGS de Administración de Sistemas Informáticos y Redes
 CFGS de Desarrollo de Aplicaciones Web
 CETIC: Ciberseguridad en entornos de las TIC
 Curso de especialización de Videojuegos y Realidad Virtual
 Educación Secundaria para Personas Adultas Presencial (ESA)
 Educación Secundaria para Personas Adultas Semipresencial (ESA Semipresencial)
 Bachillerato Modalidad de Ciencia y Tecnología para personas adultas
 Bachillerato Modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales para personas adultas

En el ámbito de dedicación de este Departamento, el Centro desarrolla en el presente curso los siguientes Planes y Programas educativos:

Programa CIMA
 Promoción de hábitos de vida saludable
 Arte, Cultura y Creatividad
 Innovación Social y Educación para el Desarrollo
 Educación ambiental para la sostenibilidad (Aldea)
 STEAM
 Educomunicación

Planes y Proyectos Educativos
 Plan de igualdad de género en educación
 Programa de centro plurilingüe Francés-Inglés
 Plan de apertura de centros docentes
 Plan de Salud Laboral y P.R.L.
 Proyectos de sistemas de gestión de la calidad, norma ISO 9001
 Organización y Funcionamiento de las Bibliotecas Escolares

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 7 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

Institutos Históricos Educativos de Andalucía

Aulas de Emprendimiento (1ª Convocatoria) - DESDE 01/09/2023 - 31/12/2024

INNOVA. Proyecto de creación propia para la profundización curricular. Respuesta al alumnado de Altas capacidades.

Semana de la Ciencia/Cultural. Organizado por nuestro centro con el fin de motivar al alumnado y promocionar la divulgación científica, artística y cultural.

Plan de fomento del razonamiento matemático y la competencia en comunicación lingüística

Erasmus+(FP) - ERASMUS 2023-1-ES01-KA131-HED-000126368 - Proyectos de movilidad de estudiantes y personal de Educación Superior (FP)

Erasmus+(FP) - ERASMUS+ GM 24-25 - Proyectos acreditados de movilidad de estudiantes y personal de Formación Profesional (FP). 2024-1-ES01-KA121-VET-000209707

Erasmus+ - ACREDITACIÓN 2020-2027.

Proyecto actual 2024-1-ES01-KA121-SCH-000231302

Intercambio Picasso MOB

Prácticum Máster Secundaria

Transformación Digital Educativa

Programa de Refuerzo, Orientación y Acompañamiento. 1º a 4º ESO (PROA)

Red Andaluza Escuela: "Espacio de Paz"

Prácticum Máster Secundaria

3. PERFIL PROFESIONAL

3.1. COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO

La **competencia general de este título** consiste en asistir a la dirección y otros departamentos en las actividades de organización, representación de la entidad y funciones administrativa y documental; gestionar la información y la comunicación interna y externa de la misma, y realizar otras tareas por delegación, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, aplicando la normativa vigente y protocolos de gestión de calidad que aseguren la satisfacción del cliente o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

3.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Las **competencias profesionales, personales y sociales** describen el conjunto de conocimientos, destrezas y competencias, entendida éstas en términos de autonomía y responsabilidad, que permiten responder a los requerimientos del sector productivo, aumentar la empleabilidad y favorecer la cohesión social.

Las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo formativo vienen descritas en el currículo que regula el título. Son un total de 22 y son las siguientes:

a) Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control. b) Comunicarse oralmente y por escrito de

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 8 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

forma precisa en, al menos, dos lenguas extranjeras. c) Organizar y gestionar la agenda y las comunicaciones de la dirección, coordinando su actividad con otras áreas u organizaciones. d) Gestionar la organización de eventos, reuniones y demás actos corporativos, siguiendo normas y protocolos establecidos. e) Gestionar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas en plazo y forma requeridos. f) Desarrollar tareas de relaciones públicas en la empresa, mediante la cooperación con otras instancias internas y externas. g) Realizar presentaciones de documentos e informes, integrando textos, datos y gráficos, y utilizando aplicaciones informáticas. h) Realizar tareas básicas de administración de las áreas comercial, financiera, contable y fiscal de la empresa, con una visión global e integradora de esos procesos. i) Realizar y controlar las tareas administrativas de selección, formación y desarrollo de los recursos humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial. j) Desarrollar y verificar la atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución. k) Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa. l) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas. m) Detectar necesidades y anticipar soluciones de diversos tipos, dentro de su ámbito, a partir del análisis de la información disponible y del entorno. n) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa. ñ) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación. o) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo. p) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten. q) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo. r) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa. s) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos”, en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios. t) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social. u) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

De ese total de competencias profesionales, personales y sociales, el módulo que se está programando trabaja las siguientes:

j) Desarrollar y verificar la atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución. k) Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa. l) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas. m) Detectar necesidades y anticipar soluciones de diversos tipos, dentro de su ámbito, a partir del análisis de la información disponible y del entorno. n) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

4. OBJETIVOS

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 9 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

Los objetivos educativos expresan el nivel de desarrollo que se espera alcance el alumnado como consecuencia de la intervención educativa y se expresan en términos de competencias, es decir, que la meta educativa no debe ser que el alumnado aprenda meros datos, sino que sean capaces de manejarse con ellos. Toda intervención educativa persigue en última instancia el desarrollo integral del individuo, por ello, el objetivo de la educación es el desarrollo de las competencias.

4.1.OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO QUE SE TRABAJAN EN EL MÓDULO

La formación de nuestro módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo, tal como se indica en la Orden que regula el título, que se relacionan a continuación:

f), j), k), l), n), r).

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 10 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.
- b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
- c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
- d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.
- f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.
- g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.
- h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.
- i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
- j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor o interlocutora.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 11 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

- f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.
- g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
- i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.
- d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
- e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
- f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.
- g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.
- h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
- i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
- k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 12 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

- a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
- b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
- c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.
- d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.
- e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
- f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.
- g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
- h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
- i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.
- j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.
- k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
- d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.
- e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 13 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.

g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
- f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.
- g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.
- j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
- b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
- c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
- d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.
- e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
- f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
- g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 14 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

- i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.
- j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

5. CONTENIDOS

Los objetivos anteriormente planteados serán abordados a través de los contenidos que se describen a continuación. Se toman como fuentes para construir los contenidos: el Real Decreto y la Orden que establece el título de nuestro ciclo y el entorno socioeconómico del centro.

- Técnicas de comunicación institucional y promocional.
- Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales.
- Elaboración de documentos profesionales escritos.
- Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información.
- Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario.
- Gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- Organización del servicio postventa.

5.1. TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS

Bloque Temático	Nº U.D.	Título Unidad Didáctica	Horas	Trimestre		
				1º	2º	3º
1. Empresa y Comunicación	1	Las organizaciones empresariales	8	X		
	2	Empresa y comunicación	6	X		

Bloque Temático	Nº U.D.	Título Unidad Didáctica	Horas	Trimestre		
				1º	2º	3º
2. Comunicación No Escrita	3	La comunicación oral	9	X		
	4	Comunicación no verbal	7	X		

Bloque Temático	Nº U.D.	Título Unidad Didáctica	Horas	Trimestre		
				1º	2º	3º
3.	5	La comunicación escrita	10	X		

Bloque Temático	Nº U.D.	Título Unidad Didáctica	Horas	Trimestre		
				1º	2º	3º
Comunicación Escrita	6	Documentos escritos de comunicación empresarial (I)	10	X	X	
	7	Documentos escritos de comunicación empresarial (II)	11		X	
	8	Documentos de la actividad comercial	11		X	
	9	Documentos de gestión de personal	10		X	

Bloque Temático	Nº U.D.	Título Unidad Didáctica	Horas	Trimestre		
				1º	2º	3º
4. Gestión de la Información	10	Gestión de la correspondencia y la información	10		X	
	11	Clasificación y archivo de la información	10		X	X

Bloque Temático	Nº U.D.	Título Unidad Didáctica	Horas (según calendario)	Trimestre (marcar)		
				1º	2º	3º
5. Atención al Cliente/Usuario	12	Servicio de atención al cliente/usuario FORMACIÓN DUAL	13			X
	13	El servicio posventa	6			X
	14	El consumidor	7			X

Tabla 1: Temporalización de bloques de contenidos y unidades didácticas

5.2.SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS

El módulo de Comunicación y Atención al Cliente se imparte en el primer curso. Tiene una carga lectiva de 128 horas que se distribuyen a razón de 4 horas semanales.

La secuenciación de contenidos de este módulo es la siguiente:

BLOQUE TEMÁTICO 1: Técnicas de comunicación institucional y promocional: - Las organizaciones empresariales. Concepto. Características y tipología de las organizaciones. - Las funciones en la organización. Dirección, planificación, organización y control. - Dirección en la empresa. Estilos de mando. - Los

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 16 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

departamentos. Áreas funcionales. - Organigramas. Concepto y clasificación. - Las relaciones humanas y laborales en la empresa. Comunicación e información y comportamiento. • La comunicación interna en la empresa. Comunicación formal e informal. • La comunicación externa en la empresa. • Procesos y sistemas de información en las organizaciones. • Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. - Calidad del servicio y atención de demandas. - La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. BLOQUE TEMÁTICO 2: Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales: - Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral. - Principios básicos en las comunicaciones orales. - Técnicas y formas de comunicación oral. - Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral. - Formas de comunicación oral. - Barreras de la comunicación verbal y no verbal. - Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor o interlocutora. - Utilización de técnicas de imagen personal. - Comunicaciones en la recepción de visitas. - Realización de entrevistas. Fases. - Realización de presentaciones. - La comunicación telefónica. La centralita y uso del listín telefónico. - Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas. - Preparación y realización de llamadas. - Identificación de los interlocutores. - La cortesía en las comunicaciones telefónicas. - Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas. - Tratamiento de distintas categorías de llamadas. - La videoconferencia. B. TEMÁTICO 3: Elaboración de documentos profesionales escritos: - La comunicación escrita en la empresa. Normas. - Estilos de redacción. Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Técnicas de comunicación escrita. - Siglas y abreviaturas. - Elementos utilizados en la documentación profesional. El sobre. El papel. - Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos. - Herramientas para la corrección de textos. - Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La «netiqueta». Publicación de documentos con herramientas de la web 2.0. - Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos. B. TEMÁTICO 4: Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información: - La recepción, envío y registro de la correspondencia. - Servicios de correos y agencias o compañías de mensajería, circulación interna de correspondencia y paquetería. - Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. - El proceso de archivo. Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo. Sistemas de archivo. - Archivo de documentos. Clasificación y ordenación de documentos. Normas. - Clasificación de la información. - Centralización o descentralización del archivo. - Custodia y protección del archivo. - Las bases de datos para el tratamiento de la información. - El correo electrónico. Partes de un mensaje. Redacción. B. TEMÁTICO 5. Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario: - El cliente. Concepto y tipos. Motivación de compra. - La atención al cliente en la empresa/organización. - Canales de comunicación con el cliente. - El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. Funciones y organización. - Documentación implicada en la atención al cliente. - Sistemas de información y bases de datos. Herramientas. - Relaciones públicas. - Procedimientos de obtención y recogida de información. - Técnicas de atención al cliente. Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones: - El rol del consumidor y/o usuario. Diferencias. - La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y deberes. - La defensa del consumidor. - Organismos de protección al consumidor. Instituciones públicas y asociaciones de consumidores. - Reclamaciones y denuncias. - Mediación, conciliación y arbitraje. Concepto y características. - Situaciones en las que se origina una mediación, conciliación o arbitraje. Organización del servicio posventa: - El valor de un producto o servicio para el cliente. - Actividades posteriores a la venta. - El proceso posventa y su relación con otros procesos. - Tipos de servicio posventa. - La gestión y estándares de la calidad en el proceso del servicio posventa. CRM. - Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa. - Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. Cualitativas y cuantitativas. - Fidelización del cliente.

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 17 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

5.3.ELEMENTOS TRANSVERSALES DEL CURRÍCULO

5.3.1. ÁREAS DE INTERÉS EN LA FP

Asimismo, se debe de prestar atención a las áreas prioritarias o de especial interés, existentes en la Formación Profesional: TIC, idiomas y prevención de riesgos laborales.

5.3.2. EDUCACIÓN EN VALORES

El Sistema Educativo incluye en el currículo una serie de saberes actualmente demandados por la sociedad: son los llamados temas transversales.

Se denominan transversales porque no surgen como un programa paralelo al desarrollo del currículo sino insertado en la dinámica diaria del proceso de enseñanza–aprendizaje. Son complementarios y deben impregnar la totalidad de actividades del centro.

La LOMLOE y, más concretamente la LEA refuerzan el uso en los currículos de las enseñanzas no universitarias de estos temas transversales.

En este módulo las actitudes son una materia transversal; se van aprendiendo a través de todas las actividades propuestas. Han sido tratadas como normas, valores o pautas de conducta que se han establecido para llegar a convertirse en una forma de actuación, ya que en cada actitud siempre existe un componente motivacional, es decir, de orientación y activación de la conducta hacia un objetivo.

A continuación se relacionan las principales actitudes que se deben trabajar en el desarrollo de las actividades propuestas en la programación del módulo:

- Reconocer la creciente importancia del trabajo en equipo en el mundo laboral y demostrar capacidad de aceptación e integración en diferentes grupos de trabajo, manteniendo relaciones y comunicaciones fluidas, respetando ideas y soluciones aportadas por otros con actitud de cooperación y tolerancia, compartiendo responsabilidades y dando y recibiendo instrucciones.
- Aceptar la necesidad del autoaprendizaje constante y de la formación continua como instrumentos que facilitan la adaptación a las innovaciones tecnológicas y organizativas, la conservación del empleo y la reinserción profesional.
- Mostrar interés por adquirir una visión global y coordinada de los procesos de creación de servicios a los que está vinculada la competencia profesional del título.
- Valorar el trabajo riguroso y bien hecho al planificar, organizar y desarrollar las actividades propias, demostrando iniciativa, creatividad y sentido de la responsabilidad, manteniendo el interés durante todo el proceso, y sintiendo satisfacción personal por los resultados conseguidos.
- Reconocer la importancia de establecer una eficaz comunicación en el marco de las relaciones laborales y profesionales para el logro de objetivos personales y corporativos.
- Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión y control de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de consumidores o usuarios.
- Evaluar el desarrollo de la actuación personal y colectiva, identificando aciertos y errores y argumentando y proponiendo soluciones alternativas para mejorar procesos y resultados.

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 18 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

- Asumir el compromiso de mantener y cuidar las instalaciones y equipos, y sacar el máximo provecho a los medios materiales utilizados en los procesos, evitando costes y desgastes innecesarios.
- Valorar y respetar las normas de seguridad e higiene y de protección del medio ambiente en el trabajo.
- Desarrollar la iniciativa, el sentido de la responsabilidad, la identidad y la madurez profesional que permitan mejorar la calidad del trabajo y motivar hacia el perfeccionamiento profesional.
- Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales, tanto de carácter formal como informal, y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.
- Valorar la incidencia de las nuevas tecnologías de comunicación y transmisión de información en los procesos administrativos y de gestión en la empresa.
- Mantener buenas relaciones con los compañeros, respetando y considerando sus preferencias y aptitudes.
- Sensibilizarse sobre las condiciones ambientales y de salud de que debe disponer una oficina o despacho y los diferentes equipos y sistemas.
- Demostrar el suficiente tacto, flexibilidad, sociabilidad, positivismo, iniciativa y discreción.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Mostrar satisfacción por la precisión, exactitud, orden y limpieza con que se desarrollan individual y colectivamente las actividades.

6. METODOLOGÍA

6.1. LINEAS DE ACTUACIÓN

“La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiriera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente”.

Así pues, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- El alumno es el actor principal y constructor de sus propios aprendizajes, siendo el papel del profesor el de un mediador que ajusta su ayuda pedagógica a las características del alumno.
- Se estimulará la autonomía y la participación activa del alumno.
- Se fomentará la realización de actividades y trabajos prácticos.
- Se leerán las unidades didácticas en el aula para fomentar la lectura y el alumnado

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 19 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

realizará un resumen escrito de cada tema, lo que colaborará a desarrollar en el mismo sus competencias de síntesis, reflexión y redacción.

- En cada unidad se explicará los nuevos conceptos, desarrollando ejemplos y realizará actividades asociadas a cada uno de los epígrafes.
- Una vez finalizada la explicación de la unidad didáctica los alumnos realizarán de forma individual las actividades, que serán corregidas en clase, preguntando a diferentes alumnos por sus respuestas y para resolver las dudas y los problemas que hayan podido surgir.

La metodología didáctica estará orientada a promover en el alumnado:

- ✓ Su participación en los procesos de enseñanza y aprendizaje, de forma que mediante una metodología activa se desarrolle su capacidad de autonomía y responsabilidad personales, de creciente importancia en el mundo profesional.
- ✓ La adquisición de una visión global y coordinada de los procesos de creación de servicios a los que está vinculada la competencia profesional del título, por medio de la necesaria integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos.
- ✓ El desarrollo de la capacidad para aprender por sí mismos, de modo que adquieran una identidad y madurez profesionales motivadoras de futuros aprendizajes y adaptaciones al cambio de las cualificaciones.
- ✓ El desarrollo de la capacidad para trabajar en equipo, por medio de actividades de aprendizaje realizadas en grupo, de forma que cuando en el ámbito profesional se integren en equipos de trabajo puedan mantener relaciones fluidas con sus miembros, colaborando en la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, participando activamente en la organización y desarrollo de tareas colectivas, cooperando en la superación de las dificultades que se presenten con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros, y respetando las normas y métodos establecidos.

□

6.2. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Para el trabajo de las Unidades Didácticas con el alumnado, se utilizarán los siguientes tipos de actividades de enseñanza-aprendizaje, que se realizarán tanto individual como grupalmente:

- Actividades de Introducción.
- Actividades de Desarrollo.
- Actividades de Profundización.
- Actividades de Refuerzo.
- Actividades de Síntesis Final.

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 20 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

6.3. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

El alumnado participará en las actividades complementarias y extraescolares que desde el departamento de actividades complementarias y extraescolares y desde el Departamento de Asistencia a la Dirección se vayan organizando a lo largo del curso y que contengan aprendizajes relacionados con su nivel académico y colaboren a alcanzar los objetivos de su formación.

6.4. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Todas las sesiones correspondientes a este módulo se desarrollarán en las aulas-taller de Asistencia a la Dirección de dotación del ciclo, las cuales están dotadas con todo lo necesario tanto a nivel informático, telemático, bibliográfico y documental.

6.4. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA.

6.5. Comunicación y Atención al Cliente. Mc Graw Hill.

6.6. Páginas web de diferentes Asesorías de Empresas y de Empresas con contenidos en materia de Comunicación y Atención al Cliente.

7. EVALUACIÓN

La evaluación tendrá en cuenta el progreso del alumno/a respecto a la formación adquirida en los distintos módulos que componen el Ciclo Formativo. La superación del Ciclo Formativo requerirá la evaluación positiva de todos los módulos que lo componen.

La evaluación es **criterial** y **continua**. En primer lugar, es criterial, ya que a través del cumplimiento de los criterios de evaluación, se valida si se alcanzan las metas. En segundo lugar, se dice que es continua porque continuamente se está evaluando y cuando se detecta un problema en clase, se intenta solucionar. Por tanto, permite resolver el problema que tenga un alumno/a en un momento dado. Además, que la evaluación sea continua implica que sea formativa, puesto que permite cambiar aspectos determinados si se detectan fallos en el proceso de enseñanza.

7.4. ¿QUÉ, CUÁNDO Y CÓMO EVALUAR ?

Para la evaluación inicial, que se realizará a lo largo del primer mes lectivo, se utilizará una batería de preguntas tipo test, así como la observación directa.

La evaluación final, será el resultado sumativo de todo el proceso evaluativo del alumnado.

En cuanto al qué evaluar, se evaluará el grado de consecución de los resultados de aprendizaje por parte del alumnado.

En relación al cuándo evaluar, como se ha comentado anteriormente, se evaluará continuamente, de ahí el nombre de evaluación continua.

Sobre como evaluar, se utilizarán los instrumentos de evaluación siguientes:

- Pruebas escritas objetivas.
- Observación directa.

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 21 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

- Tareas de clase (resúmenes, exposiciones, etc)
- Actividades.
- Prácticas.

7.5. CALIFICACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Teniendo en cuenta la Orden de 29 de septiembre de 2010, la evaluación final de este módulo profesional el módulo se evaluará por resultados de aprendizaje, complementando con las competencias profesionales, personales y sociales.

7.5.1. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

A continuación, se visualiza una tabla donde se relacionan las ponderaciones estimadas en esta programación didáctica (PD) para cada resultado de aprendizaje (RA) y las unidades didácticas implicadas en cada uno de ellos:

		UNIDADES DIDÁCTICAS							
		1	2	3	4	5	6	7	8
RA1	25%	12,5%	12,5%						
RA2	12,5			12,5					
RA3					12,5				
RA4						12,5			
RA5							12,5		
RA6								12,5	
RA7									12,5

Tabla 2: Ponderaciones de los RA y unidades didácticas donde se evalúan

Se establece la misma ponderación para todos los criterios de evaluación que se utilizarán para evaluar cada uno de los resultados de aprendizaje, obteniéndose la calificación de cada criterio de evaluación aplicando los siguientes porcentajes a los instrumentos de evaluación que se van a utilizar:

- Pruebas escritas..... 70 %
- Actividades y prácticas 10 %
- Resúmenes de contenidos 10 %
- Observación – Participación en clase ... 10 %

La nota media para la **calificación final del módulo** es la siguiente:

$\text{Nota final} = (\text{RA1} * \text{XX}\%) + (\text{RA2} * \text{XX}\%) + \dots + (\text{RAN} * \text{XX}\%)$
--

La obtención de las **notas trimestrales**, que son informativas y orientativas, se obtendrán de las puntuaciones obtenidas como resultado de la aplicación de los instrumentos de evaluación que se hayan realizado en cada trimestre.

7.6. RECUPERACIÓN Y MEJORA DE CALIFICACIÓN

La recuperación de los resultados de aprendizaje no obtenidos, se realizará una vez por trimestre de lo avanzado en cada trimestre, así como una total al final del curso.

Habrà una recuperación del 1º Trimestre en enero, una recuperación del 2º Trimestre en abril y una recuperación del 3º Trimestre en mayo. Además habrá una recuperación final en el mes de junio.

Para estas recuperaciones el alumnado realizará pruebas objetivas escritas y tendrá que presentar las actividades, prácticas y resúmenes de síntesis de contenidos que no hubiese presentado o no estuviesen correctamente resueltos.

6.6 ¿Qué evaluar en empresa u organismo equiparado?

El proceso de enseñanza y aprendizaje que se realizará en empresa u organismo equiparado, será del 14% de la carga horaria del módulo.

A continuación se detalla los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación que se desarrollarán en empresa u organismos equiparado.

A continuación se detalla los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación que se desarrollarán en empresa u organismos equiparado.

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
- Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.
- Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 23 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

Seguimiento y evaluación de la formación en empresa u organismo equiparado

El proceso de evaluación se desarrollará conforme a lo establecido en el Real Decreto 659/23 (Art.107, Art 163)

La evaluación de esta modalidad tendrá carácter continuo, formativo, integrador, conforme al Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) y priorizará la dimensión práctica de los aprendizajes. (art36).

El profesorado o personas expertas responsables de cada módulo profesional evaluarán tomando como referencia los objetivos, expresados en resultados de aprendizaje, y los criterios de evaluación. Las decisiones de evaluación final se adoptarán de manera colegiada en función del grado de adquisición de las competencias correspondientes al ciclo formativo. El tutor o tutora dual de empresa colaborará, en los términos prescritos en esta disposición, en la evaluación de los resultados de aprendizajes trabajados conjuntamente entre centro de formación y empresa.

La supervisión de la persona en formación durante las sesiones o los periodos de formación en la empresa u organismo equiparado, corresponde al personal propio de una u otro, designado al efecto en calidad de tutor o tutora, siempre en coordinación con el tutor o tutora del centro de formación profesional en que está matriculada la persona.

El seguimiento y la evaluación de los resultados de aprendizaje que se trabajen tanto en el centro como durante la formación en empresa u organismo equiparado serán realizadas de manera coordinada entre los tutores o tutoras duales del centro de formación y de la empresa, en colaboración directa con cada profesor, profesora, formador, formadora o persona experta responsable del módulo o módulos profesionales en cuyos currículos estén recogidos los resultados de aprendizaje compartidos.

El tutor o tutora dual de la empresa u organismo equiparado informará y valorará la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos durante la estancia de la persona en formación, y lo trasladará al centro de formación, a través del tutor o tutora dual del centro de formación profesional, a efectos de evaluación y calificación módulo profesional.

El tutor o tutora dual de la empresa u organismo equiparado valorará en términos de «superado» o «no superado» cada resultado de aprendizaje y realizará una valoración cualitativa de la estancia formativa de la persona y sus competencias profesionales y para la empleabilidad. El o la docente, formador, formadora o persona experta responsable de cada módulo profesional en el centro de Formación Profesional recogerá la valoración sobre los resultados de aprendizaje de su módulo profesional y ajustará su evaluación, y posterior calificación, en función del informe de la estancia en empresa.

El tutor o tutora dual de empresa u organismo equiparado podrá participar e informar de su valoración en la sesión de evaluación de la persona en formación en el centro de Formación Profesional, a criterio del centro

Seguimiento y evaluación de la formación en empresa u organismo equiparado

El proceso de evaluación se desarrollará conforme a lo establecido en el Real Decreto 659/23 (Art.107, Art 163)

La evaluación de esta modalidad tendrá carácter continuo, formativo, integrador, conforme al Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) y priorizará la dimensión práctica de los aprendizajes. (art36).

El profesorado o personas expertas responsables de cada módulo profesional evaluarán tomando como referencia los objetivos, expresados en resultados de aprendizaje, y los criterios de evaluación. Las decisiones de evaluación final se adoptarán de manera colegiada en función del grado de adquisición de las competencias correspondientes al ciclo formativo.

El tutor o tutora dual de empresa colaborará, en los términos prescritos en esta disposición, en la evaluación de los resultados de aprendizajes trabajados conjuntamente entre centro de formación y empresa.

La supervisión de la persona en formación durante las sesiones o los periodos de formación

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 24 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	

en la empresa u organismo equiparado, corresponde al personal propio de una u otro,

designado al efecto en calidad de tutor o tutora, siempre en coordinación con el tutor o tutora del centro de formación profesional en que está matriculada la persona.

El seguimiento y la evaluación de los resultados de aprendizaje que se trabajen tanto en el centro como durante la formación en empresa u organismo equiparado serán realizadas de manera coordinada entre los tutores o tutoras duales del centro de formación y de la empresa, en colaboración directa con cada profesor, profesora, formador, formadora o persona experta responsable del módulo o módulos profesionales en cuyos currículos estén recogidos los resultados de aprendizaje compartidos.

El tutor o tutora dual de la empresa u organismo equiparado informará y valorará la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos durante la estancia de la persona en formación, y lo trasladará al centro de formación, a través del tutor o tutora dual del centro de formación profesional, a efectos de evaluación y calificación módulo profesional.

El tutor o tutora dual de la empresa u organismo equiparado valorará en términos de «superado» o «no superado» cada resultado de aprendizaje y realizará una valoración cualitativa de la estancia formativa de la persona y sus competencias profesionales y para la empleabilidad. El o la docente, formador, formadora o persona experta responsable de cada módulo profesional en el centro de Formación Profesional recogerá la valoración sobre los resultados de aprendizaje de su módulo profesional y ajustará su evaluación, y posterior calificación, en función del informe de la estancia en empresa.

El tutor o tutora dual de empresa u organismo equiparado podrá participar e informar de su valoración en la sesión de evaluación de la persona en formación en el centro de Formación Profesional, a criterio del centro

8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La diversidad está presente en todos los colectivos sociales. El reto de los centros educativos y del profesorado en relación con el alumnado que atienden, es proporcionar el desarrollo de las capacidades en función de sus características diferenciales.

Es una realidad que los alumnos/as del grupo-clase se diferencian en cuanto a sus capacidades, conocimientos previos, motivaciones e intereses. Por ello en el aula, existen alumnos/as que van a presentar distintas necesidades educativas.

La LOMLOE, entiende por alumnado con **necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE)** a aquel alumnado, que requiera una atención educativa diferente a la ordinaria, por presentar necesidades educativas especiales, por dificultades específicas de aprendizaje, TDAH, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tarde al sistema educativo, o por condiciones personales o de historia escolar.

El alumnado con **necesidades educativas especiales**, es aquel alumnado con discapacidad o trastornos graves de conducta.

Los principios de actuación con estos alumnos/as son la no discriminación y la normalización educativa, a fin de lograr la igualdad de oportunidades para todos.

Código	Rev.	Fecha Implantación	Entregar a:	Página 25 de 25
MD850202	7	16/09/22	Jefa/e depto. → Jefatura estudios	