

# PRESENTACIÓN DEL MÓDULO F.P ADMINISTRATIVO 2018/2019

<b>CICLO</b>	<b>CFGS ADMINISTRACION Y FINANZAS</b>
<b>MÓDULO</b>	<b>COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN CLIENTE</b>
<b>GRUPO</b>	<b>1º A</b>

## ÍNDICE

1. [CONTEXTUALIZACIÓN.](#)
2. [ORGANIZACIÓN Y METODOLOGÍA](#)
3. [RESULTADOS DE APRENDIZAJE](#)
4. [CONTENIDOS, SECUENCIACIÓN Y TEMPORIZACIÓN](#)
5. [PROCESO DE EVALUACIÓN DEL ALUMNADO Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN](#)
6. [PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN](#)
7. [EVALUACIÓN DEL ALUMNADO CON PÉRDIDA DEL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA.](#)
8. [PLAN DE RECUPERACIÓN DE PENDIENTES.](#)
9. [MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.](#)
10. [NORMAS QUE EL ALUMNO DEBE RESPETAR](#)

## 1 CONTEXTUALIZACIÓN

PROFESOR	Ana Fernández Serna
Nº HORAS TOTALES	138
Nº HORAS SEMANALES	4
Nº HORAS PÉRDIDA DERECHO EVAL. CONTINUA	27

[Ir a Índice](#)

## 2 ORGANIZACIÓN Y METODOLOGÍA

Se impartirán 4 horas semanales en bloques de 2 horas los jueves y 2 horas los viernes.

Se pretende un aprendizaje basado en una metodología activa donde el alumno sea protagonista de su propio proceso de aprendizaje a partir de unos conocimientos previos hasta lograr los resultados de aprendizaje del módulo.

La metodología a emplear en la impartición de este módulo consiste:

- Exposición por parte del profesor de contenidos seguida de su aplicación práctica.
  - Uso del ordenador para búsqueda de información y demás recursos software ligados a recopilación de parámetros hardware de los equipos informáticos.
  - Realización de prácticas en taller con equipamiento informático dedicado a ello.
  - Fomento del trabajo en grupo que complete el desarrollo individual.
  - Desarrollo de actividades de autoaprendizaje y autoevaluación.

[Ir a Índice](#)

**3 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

Referencia		RESULTADO DE APRENDIZAJE			Ponderación	
01CACAFI1		Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.			10%	
U.T.	Referencia		Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
	Nombre	Mínimo				
UT1		<input checked="" type="checkbox"/>	a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.	Las organizaciones empresariales. Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos. Tipología de las organizaciones. Organigramas. Dirección en la empresa. Procesos y sistemas de información en organizaciones. Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. Elementos y barreras de la comunicación. Comunicación e información y comportamiento. Las relaciones humanas y laborales en la empresa. La comunicación interna en la empresa: formal e informal. La comunicación externa en la empresa. Calidad del servicio y atención de demandas. La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación.	20%	Pruebas teóricas cerradas con respuesta a verdadero o falso, pruebas objetivas, pruebas prácticas, Resolución de ejercicios, actividades y tareas, observación directa.
		<input type="checkbox"/>	b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.		5%	
		<input type="checkbox"/>	c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.		5%	
		<input type="checkbox"/>	d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.		5%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.		15%	
		<input type="checkbox"/>	f) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.		5%	
		<input type="checkbox"/>	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.		5%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	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.		20%	
		<input type="checkbox"/>	i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.		5%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.		15%	

Referencia		RESULTADO DE APRENDIZAJE				Ponderación
02CACAF11		Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.				30%
U.T.	Referencia		Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
	Nombre	Mínimo				
UT 2 UT 3		<input type="checkbox"/>	a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.	Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral. Principios básicos en las comunicaciones orales. Técnicas de comunicación oral. Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral. Formas de comunicación oral. Barreras de la comunicación verbal y no verbal. Adecuación del mensaje al tipo de comunicación e interlocutor. Utilización de técnicas de imagen personal. Comunicaciones en la recepción de visitas. Realización de entrevistas. Realización de presentaciones. La comunicación telefónica. Componentes de la atención telefónica. Expresiones. La cortesía en las comunicaciones telefónicas. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas. -Preparación y realización de llamadas. Identificación de los interlocutores. Tratamiento de distintas categorías de llamadas. La centralita. Uso del listín telefónico. La videoconferencia.	5%	Pruebas teóricas cerradas con respuesta a verdadero o falso, pruebas objetivas, pruebas prácticas, Resolución de ejercicios, actividades y tareas, observación directa.
		<input checked="" type="checkbox"/>	b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica		20%	
		<input type="checkbox"/>	c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.		5%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	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.		15%	
		<input type="checkbox"/>	e) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.		5%	
		<input type="checkbox"/>	f) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.		5%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores		20%	
		<input type="checkbox"/>	h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.		5%	
		<input type="checkbox"/>	i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad		5%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.		15%	

Referencia		RESULTADO DE APRENDIZAJE				Ponderación
03CACAFI1		Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo				20%
U.T.	Referencia.		Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
	Nombre	Mínimo				
UT 4		<input checked="" type="checkbox"/>	a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación escrita en la empresa.</li> <li>- Estilos de redacción.</li> <li>- Siglas y abreviaturas.</li> <li>- Herramientas para la corrección de textos.</li> <li>- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional.</li> <li>- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.</li> <li>- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La “netiqueta”.</li> <li>- Técnicas de comunicación escrita.</li> <li>- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.</li> </ul>	10%	Pruebas teóricas cerradas con respuesta a verdadero o falso, pruebas objetivas, pruebas prácticas, Resolución de ejercicios, actividades y tareas, observación directa.
		<input checked="" type="checkbox"/>	b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.		15%	
		<input type="checkbox"/>	c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.		5%	
		<input type="checkbox"/>	d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.		10%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	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.		5%	
		<input type="checkbox"/>	f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.		10%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.		5%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.		5%	
		<input type="checkbox"/>	i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.		10%	
		<input type="checkbox"/>	j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar.)		15%	
		<input type="checkbox"/>	k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.		10%	

Referencia		RESULTADO DE APRENDIZAJE				Ponderación.
04CACAFI1		Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.				10%
U.T.	Referencia		Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
	Nombre	Mínimo				
UT 5		<input checked="" type="checkbox"/>	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.	La recepción, envío y registro de la correspondencia. Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. Clasificación y ordenación de documentos. Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo. Archivo de documentos. Sistemas de archivo. Clasificación de la información. Centralización o descentralización del archivo. El proceso de archivo. Custodia y protección del archivo. Las bases de datos para el tratamiento de la información. El correo electrónico.	20%	Pruebas teóricas cerradas con respuesta a verdadero o falso, pruebas objetivas, pruebas prácticas, Resolución de ejercicios, actividades y tareas, observación directa.
		<input type="checkbox"/>	b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita		5%	
		<input type="checkbox"/>	c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.		5%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	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.		10%	
		<input type="checkbox"/>	e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.		5%	
		<input type="checkbox"/>	f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.		5%	
		<input type="checkbox"/>	g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.		10%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	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.)		15%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.		15%	
		<input type="checkbox"/>	j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.		5%	
	<input type="checkbox"/>	k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.	5%			

Referencia		RESULTADO DE APRENDIZAJE				Ponderación
05CACAF11		Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.				10%
U.T.	Referencia		Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
	Nombre	Mínimo				
UT 6		<input type="checkbox"/>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El cliente.</li> <li>- La atención al cliente en la empresa/organización.</li> <li>- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.</li> <li>- Documentación implicada en la atención al cliente.</li> <li>- Sistemas de información y bases de datos.</li> <li>- Relaciones públicas.</li> <li>- Canales de comunicación con el cliente.</li> <li>- Procedimientos de obtención y recogida de información.</li> <li>- Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.</li> </ul>	10%	Pruebas teóricas cerradas con respuesta a verdadero o falso, pruebas objetivas, pruebas prácticas, Resolución de ejercicios, actividades y tareas, observación directa.
		<input checked="" type="checkbox"/>	b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.		25%	
		<input type="checkbox"/>	c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.		10%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.		25%	
		<input type="checkbox"/>	e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.		10%	
		<input type="checkbox"/>	f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado		10%	
		<input type="checkbox"/>	g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.		10%	



Referencia		RESULTADO DE APRENDIZAJE				Ponderación
06CACAF11		Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la norma vigente.				10%
U.T.	Referencia.		Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación
	Nombre	Mínimo				
UT 7		<input checked="" type="checkbox"/>	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La protección del consumidor y/o usuario.</li> <li>- El rol del consumidor y/o usuario.</li> <li>- Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.</li> <li>- La defensa del consumidor.</li> <li>- Instituciones y organismos de protección al consumidor.</li> <li>- Reclamaciones y denuncias.</li> <li>- Mediación y arbitraje: concepto y características.</li> <li>- Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.</li> </ul>	5%	Pruebas teóricas cerradas con respuesta a verdadero o falso, pruebas objetivas, pruebas prácticas, Resolución de ejercicios, actividades y tareas, observación directa.
		<input type="checkbox"/>	b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.		5%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.		20%	
		<input type="checkbox"/>	d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.		10%	
		<input type="checkbox"/>	e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.		10%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.		20%	
		<input type="checkbox"/>	g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.		10%	
		<input type="checkbox"/>	h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.		5%	
		<input checked="" type="checkbox"/>	i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.		10%	
		<input type="checkbox"/>	j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.		5%	

Referencia		RESULTADO DE APRENDIZAJE					Ponderación
07CACAF11		Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización					10%
U.T.	Referencia		Criterios de Evaluación	Contenidos	Calificador/ Ponderación	Instrumento de evaluación	
	Nombre	Mínimo					
UT 8		<input type="checkbox"/>	a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El valor de un producto o servicio para el cliente.</li> <li>- Actividades posteriores a la venta.</li> <li>- El proceso posventa y su relación con otros procesos.</li> <li>- Tipos de servicio posventa.</li> <li>- La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa.</li> <li>- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.</li> <li>- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.</li> </ul>	5%	Pruebas teóricas cerradas con respuesta a verdadero o falso, pruebas objetivas, pruebas prácticas, Resolución de ejercicios, actividades y tareas, observación directa.	
		<input type="checkbox"/>	b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.		5%		
		<input checked="" type="checkbox"/>	c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.		20%		
		<input checked="" type="checkbox"/>	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.		15%		
		<input type="checkbox"/>	e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.		5%		
		<input checked="" type="checkbox"/>	f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.		15%		
		<input type="checkbox"/>	g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.		5%		
		<input type="checkbox"/>	h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.		5%		
		<input checked="" type="checkbox"/>	i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.		20%		
		<input type="checkbox"/>	j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.		5%		

[Ir a Índice](#)

## 4 CONTENIDOS, SECUENCIACIÓN Y TEMPORIZACIÓN

### 4.1. CONTENIDOS:

U.T	CONTENIDOS
1. LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La empresa: elementos y tipos.</li> <li>2. La organización interna de la actividad empresarial.</li> <li>3. La función directiva.</li> <li>4. La información en la actividad empresarial.</li> <li>5. La comunicación en la actividad empresarial.</li> <li>6. Comunicación externa e imagen corporativa.</li> </ol>
2. LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La comunicación en la empresa: elementos y tipos.</li> <li>2. La comunicación presencial.</li> <li>3. Técnicas de comunicación presencial.</li> <li>4. Situaciones presenciales más usuales.</li> <li>5. La comunicación no verbal en la comunicación presencial.</li> <li>6. Costumbres, protocolo y formas de actuación.</li> </ol>
3. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA: LAS REDES SOCIALES.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proceso de comunicación telefónica.</li> <li>2. Medios, equipos y prestaciones para la comunicación telefónica.</li> <li>3. Protocolos en la comunicación telefónica.</li> <li>4. Gestión empresarial de las comunicaciones telefónicas.</li> <li>5. Tipos de comunicación telemática.</li> <li>6. Gestión de las comunicaciones telemáticas en la empresa.</li> </ol>
4. DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La comunicación escrita: elementos y tipos.</li> <li>2. Normas para una adecuada redacción.</li> <li>3. Documentos propios de la comunicación escrita.</li> <li>4. Soportes para transmitir documentos escritos.</li> <li>5. Canales para transmitir documentos escritos.</li> </ol>
5. TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El archivo: finalidad, funciones y tipos de archivo.</li> <li>2. Sistemas de clasificación de documentación.</li> <li>3. Recepción y archivo de documentación.</li> <li>4. Consulta y conservación de la documentación.</li> <li>5. Tratamiento de la correspondencia empresarial.</li> <li>6. Seguridad y confidencialidad de la información: la Ley de Protección de Datos.</li> </ol>
6. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cliente: tipos de clientes e importancia para la empresa.</li> <li>2. Las motivaciones del cliente y el proceso de compra.</li> <li>3. El departamento de atención al cliente.</li> <li>4. Comunicación en la atención comercial.</li> <li>5. El proceso de atención comercial: elementos y técnicas.</li> <li>6. Tratamiento y gestión de la información comercial: los CRM.</li> </ol>
7. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exteriorización de la satisfacción del cliente: actuación empresarial.</li> <li>2. La reclamación: documentación asociada.</li> <li>3. Gestión empresarial de reclamaciones escritas.</li> <li>4. Gestión de reclamaciones presenciales.</li> <li>5. Conflicto y negociación comercial: técnicas y herramientas de negociación.</li> <li>6. La protección de los derechos del consumidor.</li> </ol>
8. SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El servicio postventa: definición y tipos.</li> <li>2. La calidad y el servicio postventa.</li> <li>3. Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio postventa.</li> <li>4. Tratamiento de errores y anomalías. Control y mejora del servicio.</li> <li>5. El CRM como instrumento de gestión postventa.</li> <li>6. Postventa y fidelización de los clientes.</li> </ol>

[Ir a Índice](#)

## 4.2. TEMPORIZACIÓN, PONDERACIÓN Y SECUENCIACIÓN

U.T	RA	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	Nº SESIONES
1. LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	RA 1	10%	1ª	15
2. LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA.	RA 2	15%	1ª	20
3. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA: LAS REDES SOCIALES.	RA 2	15%	1ª	20
4. DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.	RA 3	20%	2ª	25
5. TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL.	RA 4	10%	2ª	15
6. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL.	RA 5	10%	3ª	14
7. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES.	RA 6	10%	3ª	15
8. SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES.	RA 7	10%	3ª	14
<b>TOTAL HORAS</b>				<b>138</b>

La nota de cada evaluación se obtendrá por agregación de las notas de cada una de las unidades temáticas que ésta engloba según su ponderación. La nota de cada unidad temática será resultado de la ponderación de los distintos resultados de aprendizaje incluidos en ellas, y que serán obtenidos por la valoración de la superación de los criterios de evaluación de los mismos, también en función de su ponderación, como viene determinado en el apartado 7 de esta programación.

La programación podrá sufrir alguna modificación debido a que el horario establecido es los jueves y viernes y coincide con la mayoría de puentes y festividades, con lo que las horas establecidas se podrán ver afectadas

[Ir a Índice](#)

## 5 PROCESO DE EVALUACIÓN DE ALUMNADO Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

El proceso de evaluación de los módulos debe responder a la metodología didáctica específica de los mismos, por lo tanto no debe basarse nunca en la realización exclusiva donde el alumnado adopte una actitud pasiva de respuestas, ni capacidad de memoria que se desarrolla durante el aprendizaje. El proceso de evaluación del aprendizaje programado debe comprender los siguientes puntos:

1. En el desarrollo de las unidades de trabajo, en que se dividen los módulos se realizara un proceso de evaluación continua, donde el alumno/a deberá superar siempre los criterios de evaluación mínimos para cada resultado de aprendizaje.
2. A lo largo de cada evaluación, será requisito indispensable entregar todos los ejercicios, actividades y tareas realizados en cada unidad de trabajo, aplicando los conocimientos adquiridos en los diferentes módulos.
3. El alumnado deberá llevar un dossier con sus apuntes, ejercicios, actividades y tareas que se vayan realizando, ya que se podrá exigir en cualquier momento.
4. En el desarrollo de los aprendizajes cuando se llevan a cabo actividades y tareas en grupo, (debates, informes, exposiciones, visitas, roll playing), se calificarán los mismos evaluándose, en su caso, tanto la calidad de los trabajos e informes como la

claridad de las exposiciones, el interés, la participación, así como la puntualidad en la entrega de los trabajos.

5. Dentro de este proceso de evaluación continua son importantes la resolución de ejercicios y cuestionarios, trabajos en casa, para su posterior corrección en clase, con el fin de poder ir observando las deficiencias y errores cometidos y así poder resolver los problemas encontrados.
6. La evaluación Continua dentro de cada unidad de trabajo, se realiza en consecuencia valorando entre otros los siguientes aspectos: puntualidad, participación en clase, trabajos tanto individuales como en grupo, actividades, ejercicios, respeto por el material de clase, convivencia y respeto entre el alumnado.

Cada criterio de evaluación (CE) se evaluará y calificará independientemente de los demás. La cuantificación de los mismos se expresará en cifras de 1 a 10, sin decimales, considerándose que el CE ha sido logrado si la calificación es igual o superior a 5.

Se han categorizado los CE, identificando algunos de ellos como básicos (60-70% del total de los criterios de evaluación), lo que permitirá una mayor objetividad, por un lado, en cuanto a la recuperación de los mismos y, por otro, en cuanto a la consideración de superado de un resultado de aprendizaje cuando la calificación ponderada de todos los CE es igual o superior a cinco, aunque tenga alguno/s no superado/s.

Para calificar cada CE se usarán los distintos instrumentos de evaluación indicados anteriormente. Por norma general cada CE será evaluado por medio de un único instrumento de evaluación. Si en algún caso se emplean varios instrumentos para evaluar el mismo criterio se tendrá en cuenta únicamente la última calificación (evaluación continua).

Se establece un criterio de evaluación propio en cuanto a la presentación de trabajos cumpliendo los criterios de formato, organización y presentación especificados/ade cuados, el cual ayudará al profesor en la formación de la calificación del alumnado.

Se descontará puntuación de la nota obtenida por la comisión de faltas ortográficas en las diversas pruebas realizadas para evaluar al alumnado, debido a la importancia que en este módulo tiene la presentación de documentos y el correcto uso gramatical del lenguaje tanto oral como escrito. Por cometer faltas ortográficas graves y por la acumulación faltas leves (como la acumulación de más de cinco faltas por del uso incorrecto de tildes o el uso indebido de abreviaturas) se descontará 0,5 hasta un límite de 1 puntos. Y se tendrá en cuenta la presentación de los trabajos.

Cada resultado de aprendizaje (RA) se evaluará independientemente de los demás, obteniéndose una calificación numérica de 0 a 10, debiéndose tener en cuenta que cada CE dentro del RA tendrá un peso en función de su relevancia.

Para que un RA sea considerado superado, el alumno deberá tener una calificación promedio igual o superior a cinco, y una calificación mínima de cinco en los CE categorizados como mínimos. En las convocatorias ordinarias se podrá NO tener en cuenta esta restricción si, analizando el conjunto de calificaciones de los CE, el profesor considera que, de manera global, se ha logrado el aprendizaje.

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10, sin decimales, tomando como referencia los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, lo que requerirá el seguimiento continuado del proceso de enseñanza-aprendizaje. Para que ello sea posible es necesario tanto la asistencia regular a las clases por parte del alumnado, como la realización de las actividades programadas. La

puntuación se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje.

[Ir a Índice](#)

## 6 PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN

Aquellos alumnos que no alcancen los objetivos establecidos podrán ver reforzado su aprendizaje con una serie de actividades propuestas directamente por el profesor que consistirán en la realización de ejercicios prácticos de afianzamiento y refuerzo y/o de autocorrección de errores.

Una vez celebrada una sesión de evaluación se procederá a la recuperación de los alumnos que tengan calificación negativa en dicha evaluación. Esta recuperación consistirá en la realización de actividades (pruebas objetivas y/o entrega de trabajos) sobre los contenidos comprendidos en la evaluación. Cuando se recurra a la entrega de prácticas, tareas, actividades,... cuya realización pueda albergar dudas de autoría y correcto aprendizaje, se podrá exigir al alumnado que explique y justifique su solución propuesta y la calificación vendrá determinada por la adecuación de dicha defensa.

Se realizarán dos recuperaciones antes de la primera sesión ordinaria, una tras finalizar el primer trimestre y otra al finalizar el segundo y antes de la sesión de evaluación ordinaria de junio.

El alumnado que no haya superado el módulo en primera convocatoria ordinaria del curso tendrá que evaluarse de nuevo en el mes de septiembre en la segunda convocatoria ordinaria. A éstos se les entregará un plan de recuperación individualizado en el que se les indicarán los criterios de evaluación pendientes de superar.

Adicionalmente, el profesor podrá establecer la entrega de un trabajo práctico, que comprenderá la totalidad de los contenidos programados para este módulo y que tendrán como objeto comprobar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos. En base a sus resultados se realizará la calificación del alumno en la primera sesión de evaluación ordinaria.

[Ir a Índice](#)

## 7 EVALUACIÓN DEL ALUMNADO CON PÉRDIDA DEL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA

La asistencia a clase es obligatoria y presencial. Aquellos alumnos cuyo número total de faltas injustificadas sea superior al 20% de la carga total del módulo 130 horas, es decir, 26 horas, no tendrá derecho a la evaluación continua.

Los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua, por una asistencia a clase inferior al ochenta por ciento de las horas de duración del módulo, o aun no habiéndolo perdido, por justificar las faltas adecuadamente, tendrán derecho a la realización de una prueba objetiva final. Dicha prueba tendrá como objeto comprobar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo y, en base a ella, se realizará la calificación del alumno en la primera sesión de evaluación ordinaria (*Orden de 29/07/2010, de la Consejería de Educación, Ciencia y Cultura. DOCM del 27 de agosto de 2010*)

[Ir a Índice](#)

## 8 PLAN DE RECUPERACIÓN DE PENDIENTES

### 8.1 CONTENIDOS A RECUPERAR

Los alumnos matriculados en el curso 2º del ciclo que tengan suspenso este módulo, y quieran recuperar en la convocatoria de marzo se dividirán los contenidos en tres bloques:

- Bloque 1: UT1, UT2, UT3.
- Bloque 2: UT4, UT5.
- Bloque 3: UT6, UT7, UT8.

El alumno debe mantener un contacto continuo con el profesor encargado de este módulo.

Realización de las pruebas objetivas de contenidos prácticos.

Asistencia a las clases de este módulo, en la medida de lo posible, por lo menos a la mitad de las horas.

El profesor propondrá las prácticas que estime oportunas y los alumnos deberán entregarlas resueltas en el plazo que indique el profesor, siempre antes de la realización de las pruebas objetivas de contenido práctico o teórico.

[Ir a Índice](#)

## 8.2. PLAZOS DE ENTREGA PRÁCTICAS Y PRUEBAS OBJETIVAS

Primera Prueba Objetiva de contenido práctico del bloque 1 tendrá lugar durante el mes de diciembre. Segunda Prueba Objetiva de contenido práctico del bloque 2 tendrá lugar antes de finalizar el mes de enero. Tercera Prueba Objetiva de contenido práctico del bloque 3 tendrá lugar antes de finalizar el mes febrero.

Las fechas exactas de las pruebas se pondrán en el tablón de anuncios de la clase de 2º, en el tablón de anuncios de pendientes y si es posible en el Papanó.

Los alumnos que no aprueben el módulo en la convocatoria ordinaria de marzo, pueden seguir el desarrollo normal del módulo asistiendo a las clases de 1º y tendrán derecho a la convocatoria ordinaria de junio. Los ejercicios, actividades y tareas que el profesor proponga deberán entregarse antes de cada prueba en el plazo establecido.

## 8.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN

El alumnado dispone de 2 convocatorias por curso (ordinaria en junio y septiembre). El nº total de convocatorias del módulo es de 4.

El alumnado podrá renunciar a la convocatoria 1ª ordinaria en el plazo que establezca la Jefatura de Estudios. En la convocatoria 2ª ordinaria, si el alumno no se presenta, se considera renuncia automáticamente, no hace falta solicitarla.

Se realizarán actividades de recuperación por Unidad de Trabajo. En la convocatoria 2ª ordinaria se recuperarán los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación que no tenga superados.

Las prácticas deben de estar entregadas en plazo, si esto no es así hay que entregarlas de nuevo antes de la fecha del examen de la siguiente convocatoria.

Para poder presentarse a las diferentes recuperaciones de las evaluaciones en convocatoria 1ª y 2ª ordinaria, las prácticas deben de estar presentadas en plazo y aprobadas, si esto no es así hay que entregarlas de nuevo, pudiendo ser distintas a las propuestas inicialmente.

[Ir a Índice](#)

## 9 MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

- Prensa en general.

- Periódicos y revistas de negocios.
- Ordenador, DVD, CD-ROM, impresora.
- Software informático.
- Acceso, en el aula, a Internet para visitas y obtención de multitud de datos.
- Transparencias, retroproyector, pantalla.
- Pizarra.
- Pizarra blanca.
- Biblioteca de aula o del centro.

[Ir a Índice](#)

## 10 NORMAS QUE EL ALUMNO DEBE RESPETAR

- Se exige puntualidad a la hora de entrar al aula.
- No se permitirá entrar o salir del aula una vez se haya iniciado la clase ni tampoco entre las horas de cada bloque horario, salvo que el motivo esté justificado y con el permiso del profesor.
- Sólo se saldrá del aula en los períodos designados para ello (Recreo, mañana de 11:30 a 12:00 y tarde de 18:15 a 18:30)
- En caso de que el alumno vaya a clase con su ordenador portátil, esto solo lo conectará a la red con el permiso del profesor y cuando éste lo estime oportuno.
- Los teléfonos móviles permanecerán desconectados y guardados durante las horas de clase.
- Cada alumno ocupará en el aula siempre el mismo puesto.
- Se deberá respetar el mobiliario y material informático del aula. Cada alumno o grupo será responsable de su puesto de trabajo (pc, mesa, etc.). Será el encargado de su buen estado (no rallar ni pintar mesas o equipos).
- Se deberá respetar la configuración original de los equipos.
- Está prohibido instalar programas en los equipos. Tampoco está permitida la descarga de programas o cualquier tipo de información, si no es con el permiso expreso del profesor.
- No está permitido el uso de chat o de correo electrónico para uso privado.
- Se deberá cuidar de no causar la pérdida de datos propios, de compañeros o del profesor.

EL INCUMPLIMIENTO DE ESTAS NORMAS SE CONSIDERARÁ COMO FALTA LEVE O GRAVE (SEGÚN PROPONGA EL DEPARTAMENTO DESPUÉS DE ESTUDIAR CADA CASO, CON LAS CONSIGUIENTES MEDIDAS QUE SE ESTIMEN OPORTUNAS).

[Ir a Índice](#)