



DEPARTAMENTO
DE
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Programación Didáctica
1º GESTIÓN ADMINISTRATIVA
COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL
CLIENTE
CURSO 2023-2024

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN AL CICLO

- 1.0 Contextualización de la programación al entorno de aprendizaje
- 1.1 Datos de Identificación del Ciclo de Grado Superior en Administración y Finanzas
- 1.2 Competencia general del ciclo
- 1.3 Contribución del ciclo al desarrollo del Proyecto Educativo del Centro y a la PGA
- 1.4 Actividades complementarias y extraescolares
- 1.5 Seguimiento, revisión y ajuste de la programación
- 1.6 Actuaciones previstas según lo contemplado en la memoria 2022/23

2. PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO

- 2.0 Distribución resultados de aprendizaje y secuenciación del módulo. Mapa criterial
- 2.1. Objetivos Generales del Ciclo vinculados al Módulo
- 2.2. Competencias profesionales, personales y sociales vinculadas al Módulo
- 2.3. Resultados del aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos
- 2.4. Metodología
 - Metodología del módulo
 - Espacios, recursos y materiales
- 2.5. Estrategias para desarrollar la educación en valores y la interdisciplinariedad
- 2.6. Atención a la diversidad
- 2.7. Evaluación
- 2.8. Planes de recuperación

3. SECUENCIA DE UNIDADES DE TRABAJO (U.T.)

- Unidades de Trabajo

1.- INTRODUCCIÓN AL CICLO

1.0 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN AL ENTORNO DE APRENDIZAJE

Esta programación didáctica está contextualizada en el IES MESA Y LÓPEZ, ubicado a la altura del Barrio de Guanarteme en la parte alta de la Avenida Mesa y López, 69 en Las Palmas de G.C, pudiéndose también acceder por la calle peatonal Jesús Ferrer Jimeno. Tras la reestructuración y obras realizadas en el verano del año 2017, el centro alberga los grupos de Educación Secundaria Obligatoria (ESO), de Bachillerato en sus dos modalidades de Ciencias y Humanidades y Ciencias Sociales, Formación Profesional Básica de la familia profesional de Comercio y Marketing y Ciclos

Formativos de grado superior y medio de las familias profesionales de Administración y Gestión y de Comercio y Marketing en modalidad presencial y semipresencial.

El entorno sociocultural y económico de la zona es de nivel medio, ahora bien, la procedencia de la mayor parte del alumnado de Formación Profesional es de distintos lugares de la isla de Gran Canaria con residencia en zonas cercanas al centro, lo que significa que el alumnado pertenece a diferentes enclaves sociales y situaciones socioeconómicas diversas.

Respecto a la actividad económica en el municipio de Las Palmas de G.C. se destaca que existen diversas zonas industriales próximas al centro, donde se ubican empresas del sector industrial y comercial como el Polígono Industrial Miller Bajo, Polígono Industrial Las Torres-Lomo Blanco, Polígono Industrial Escaleritas, Polígono Industrial Barranco Seco, Polígono Industrial El Sebadal, Polígono Industrial Área Portuaria, etc., diversos Centros Comerciales de gran superficie con diversidad de comercios y empresas de restauración y entretenimiento, así como, empresas del sector turístico y centros sanitarios públicos y privados, todas ellas constituye el eje laboral del municipio y suponen un aumento de la demanda de titulados en Formación Profesional de distintas especialidades.

El centro cuenta con la infraestructura y los recursos educativos necesarios para la puesta en práctica de las distintas especialidades formativas que imparte. Todas las aulas están dotadas con ordenador para el profesorado, con conexión a Internet y proyector, además dispone de dos aulas de informática, una de ellas, aula Medusa, así como de aulas específicas (talleres, laboratorios) tanto para la ESO como para Bachillerato. La Formación Profesional dispone de sus propias aulas situadas en la segunda y tercera planta y equipadas con material específico y adaptado a las enseñanzas que se imparten orientadas al mundo laboral, tal es el caso de equipos informáticos, proyectores, cámaras web, micrófonos, altavoces, conexión a internet,...para el uso del alumnado.

Respecto al uso de recursos TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación) las nuevas tecnologías, Internet y las redes sociales se han convertido en un elemento indispensable en la sociedad, especialmente entre la gente joven. Estas herramientas constituyen una plataforma estupenda y un altavoz importante para la educación en valores y, a su vez, sirve para que toda la comunidad educativa conozca y se beneficie del trabajo que se realiza en clase, algo que antiguamente sólo ocurría de puertas para adentro del aula.

Estos medios, además, son de especial relevancia para las familias, que gracias a la inmediatez de las redes sociales se pueden sentir informados de una manera más rápida, interactiva y eficiente

de todas las noticias, eventos y convocatorias que surgen en nuestro centro.

El IES MESA Y LÓPEZ sigue creciendo en el uso educativo de las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter que no sólo han pasado a ser parte a toda la comunidad educativa, sino que se han constituido en un lugar de encuentro y formación para todas las personas e instituciones que de alguna manera participan del proyecto educativo.

El centro está en una buena situación con respecto a las instalaciones y el equipamiento TIC además con conexiones a Internet estables. Se potencia igualmente el uso de la plataforma Google Classroom de la plataforma Moodle de Formación Profesional: “Campus de las Enseñanzas Profesionales”. Igualmente se dispone de una página web que cumple su cometido actual: almacenar la información oficial, criterios de calificación, horarios, formularios, y demás documentación relacionada.

La Comunidad Educativa del centro está formada por aproximadamente 1.100 alumnos y alumnas y sus familias, distribuidos en 44 grupos siendo un centro del Tipo B. El Claustro lo componen aproximadamente 83 profesores y profesoras que se mantiene bastante estable. Es un profesorado dinámico, participativo que lleva a cabo numerosos proyectos, y en cuanto al alumnado de Ciclos de Formación Profesional, la Formación Profesional Básica el alumnado tiene unas características que le son propias, obteniéndose los resultados de su trabajo y del docente, especialmente en el segundo curso. El resto de alumnado de la Formación Profesional cuenta con edades comprendidas entre los 16 y 20 años y buscan un futuro profesional, por lo que el interés y dedicación es bastante bueno, a tenor de los resultados académicos, especialmente en los segundos cursos. En el caso de Formación Profesional en la modalidad semipresencial, el rango de edad es más amplio, siendo por lo general alumnado que había abandonado sus estudios para incorporarse al mundo laboral y que ahora ha tomado conciencia de la necesidad de adquirir esta titulación para aumentar sus expectativas laborales. Numerosos/as alumnos/as del centro han sido premios extraordinarios de Formación Profesional.

El Personal de Administración y Servicios del centro se rige por la Ley de Función Pública y por el Convenio Colectivo de dicho personal, asciende actualmente a un total de 7 personas, 3 miembros pertenecientes a la categoría de auxiliar administrativo, de las que uno comparte centro con el CEIP Galicia y 4 trabajadores pertenecientes a la categoría de personal subalterno, dos están en turno de mañana, uno en turno de tarde y otro en turno de noche.

Por su dependencia orgánica de la Consejería de Educación y Universidades, el centro mantiene una estrecha relación con los diferentes centros directivos: Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa, Dirección General de Personal, Dirección General de Formación Profesional, Secretaría General Técnica de Educación, y especialmente con la Inspección Educativa. Además, el centro mantiene o ha mantenido relaciones de colaboración con diferentes instituciones y organismos: Fundación ADSIS, Ayuntamiento, Asociación “Guanarteme se mueve”, ... con estas relaciones se promueve la participación y la colaboración buscando que la comunicación y el intercambio de información sea fluido y frecuente.

PROYECTOS EDUCATIVOS DEL CENTRO

AICLE: el centro viene hace años apostando por el bilingüismo. Las siglas AICLE hacen referencia a la enseñanza de un determinado número de materias a través de una lengua extranjera con el objetivo doble de aprendizaje de contenidos y el aprendizaje simultáneo de una lengua extranjera, en nuestro caso en inglés. Actualmente se imparte en los cuatro niveles de la ESO y se ha optado por no tener grupos AICLE y no AICLE, habiendo grupos heterogéneos y desdobles en los momentos de impartir las materias en inglés.

Proyecto ERASMUS PLUS: el centro tiene una tradición de más de 17 años en la participación en programas europeos tales como Leonardo (2003), Asociación multilateral COMENIUS (2007), Ayudante lingüístico COMENIUS (2008) y nuevamente se participó en la Asociación Multilateral Comenius (2013). En 2013, se consiguió la Carta Erasmus de Educación Superior (ECHE), lo que nos permitió empezar a mandar alumnado de ciclos superiores de Formación Profesional a realizar la Formación en Centros de Trabajo (FCT) en países de la Unión Europea, a través del Programa Erasmus+ KA131.

Dentro del Programa Erasmus+, el Instituto ha sido centro coordinador del proyecto Erasmus Plus KA229 (proyectos europeos de aprendizaje y movilidad dirigidos a profesorado y alumnado de primaria y secundaria), y actualmente se está trabajando en la solicitud de una nueva acreditación.

El centro dispone de un Departamento Internacional conformado actualmente por un miembro de la dirección del centro, el coordinador Erasmus+, y la Jefa del Departamento de Inglés.

Otros proyectos del centro:

- ESTALMAT
- Nuevas estrategias metodológicas para la mejora del rendimiento en atención a la diversidad.
- Arte a la vista
- Prevención de riesgos laborales de la comunidad educativa
- Dinamización de la biblioteca y plan lector
- Desarrollo del plan de comunicación lingüística, dinamización de la biblioteca, radio y plan lector.
- Referente acoso escolar y familias
- Implementación metodologías activas en 1º de la ESO innovación metodológica-Tablets (matemáticas)
- Implementación metodologías activas en 1º de la ESO innovación metodológica-Tablets (Lengua castellana y literatura)
- Recreos educativos: por la inclusión y la resolución dialogada de conflictos. aulas de convivencia de recreos, GESTIONANDO EMOCIONES.
- Proyecto de FP: "Resalta tu Luz. Tu luz es única, nos ilumina y de noche se ve tu estrella".

Participamos y dinamizamos las siguientes Redes educativas:

Redes INNOVAS:

- Igualdad y Educación afectivo-sexual.
- Comunicación Lingüística, Bibliotecas y Radio escolares.
- Educación ambiental y sostenibilidad.
- Arte y acción cultural.
- Patrimonio Social, Cultural e Histórico Canario.

Redes de coordinación de enseñanzas profesionales:

- Innovación.
- Emprendimiento.

En cuanto a la atención a la diversidad del alumnado, el centro cuenta con los criterios y procedimientos para atender al alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE), que en función de su evolución se llevarán a cabo las adaptaciones que sean precisas, en coordinación con el Departamento de Orientación, de manera que se consiga la flexibilidad necesaria a la que se hará mención a lo largo de esta programación.

El centro cuenta con un Plan de acogida del alumnado extranjero.

1.1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO. -

El título de Técnico en Gestión Administrativa queda identificado por los siguientes elementos:

- **Denominación:** Gestión Administrativa.
- **Nivel:** Formación profesional de Grado Medio.
- **Duración:** 2000 horas.
- **Familia Profesional:** Administración y Gestión.
- **Referente europeo:** CINE-3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

La normativa aplicable a este título es la siguiente:

Título: Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre

Modificación del Título: Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre

Currículo MECED: Orden EDU/1999/2010, de 13 de julio

1.2. COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO. -

La competencia general (artículo 4) del Título de Técnico en Gestión Administrativa consiste en realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

Este profesional ejerce su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, y particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, desempeñando las tareas, realizando trámites administrativos con las administraciones públicas y gestionando el archivo y las comunicaciones de la empresa.

Podría ser trabajador por cuenta propia, efectuando la gestión de su propia empresa, o a través del ejercicio libre de una actividad económica, como en una asesoría financiera, laboral, estudio de proyectos, entre otros.

1.3. CONTRIBUCIÓN DEL CICLO AL DESARROLLO DEL PROYECTO EDUCATIVO DEL CENTRO Y LA PGA

A través de los distintos módulos que se imparten en el ciclo, en coordinación con las redes de innovación y emprendimiento, se contribuirá al alcance de los Ejes de Actuación y objetivos estratégicos fijados por la Consejería de Educación, Formación Profesional, Actividad Física y Deportes, para el curso 2023-2024, y explicitados en la PGA de nuestro centro educativo:

- OE 1 - Aumentar la calidad, la equidad, la inclusión y el éxito escolar.
- OE 2 - Impulsar la competencia en comunicación lingüística y bilingüismo.
- OE 3- Incentivar el estudio de las áreas STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Arte y Matemáticas)
- OE 4 - Potenciar la cultura de la evaluación y la autonomía de los centros educativos.
- OE 5 - Favorecer la mejora del bienestar físico y emocional del alumnado.
- OE 6 - Promover la actividad física, el deporte y una alimentación saludable.
- OE 8 - Reforzar el reconocimiento social y profesional del profesorado.
- OE 9 - Mejorar el reconocimiento de la función directiva.
- OE 10 - Hacer realidad la transformación digital de la Administración.
- OE 11 - Simplificar la gestión administrativa en los centros educativos.
- OE 12 - Renovar y ampliar las infraestructuras educativas.
- OE 13 - Conocer y valorar el patrimonio histórico, natural, social y cultural.
- OE 14 - Impulsar la dimensión europea e internacional de la educación.
- OE 15 - Fomentar la participación de las familias en los centros educativos

En el departamento se resaltan los siguientes ejes:

ENTORNOS EDUCATIVOS SOSTENIBLES. CALIDAD, EQUIDAD, INCLUSIÓN Y ÉXITO ESCOLAR, FAVORECIENDO EL BIENESTAR FÍSICO Y EMOCIONAL DEL ALUMNADO

Mediante el desarrollo de las competencias y los aprendizajes, se educará haciendo partícipe al alumnado en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- Desarrollar estilos de vida respetuosos con el medio ambiente, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural.

- Favorecer la participación equilibrada de mujeres y hombres en los trabajos grupales, alternando los cargos. Se trabajará de manera transversal el principio de igualdad de mujeres y hombres, planteando la no discriminación entre alumnas y alumnos y la necesidad de impulsar una formación proactiva hacia la igualdad de unas y otros, posibilitando el avance hacia una igualdad laboral real de mujeres y hombres en su proceso formativo, su profesión y su entorno laboral.

-Potenciar normas y actitudes para combatir la contaminación ambiental.

-Concienciar hacia el consumo responsable.

-Seleccionar los diferentes residuos y aplicar técnicas de aprovechamiento de recursos escasos: técnica de 3R (reducir, reciclar y reutilizar) en el papel, tinta, energía, agua, etc.

- Con la implantación de un enfoque metodológico desarrollado en el marco del *DUA (Diseño universal del aprendizaje)* se buscará que el aprendizaje sea accesible y efectivo para todos los estudiantes, independientemente de sus habilidades, preferencias de aprendizaje o intereses, con el objetivo de no dejar a nadie en el camino.

IMPULSAR LA DIMENSIÓN EUROPEA E INTERNACIONAL DE LA EDUCACIÓN.

Mediante la promoción entre el alumnado de grado superior, para realizar la FCT en otros países europeos, a través de programa Erasmus + KA131, se desarrollarán estrategias que mejoren la internacionalización del sistema educativo canario.

EDUCACIÓN SUPERIOR Y ENSEÑANZAS PROFESIONALES Y DE PERSONAS ADULTAS. TRANSFORMACIÓN DIGITAL. FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE.

En los tiempos actuales la digitalización es necesaria para cualquier organización, por lo que las inversiones y las propuestas de formación del profesorado, están orientadas a la modernización de nuestros recursos y a la adquisición de competencias digitales básicas y avanzadas, en el sector de la administración de empresas.

El profesorado del departamento realizará al menos 10 horas de formación en digitalización, organizada a través de la familia profesional, DGFPy EA, PFC, CEPs u otros organismos competentes. Desde el inicio del curso se está trabajando con clases virtuales, videoconferencias, redes sociales, buscadores de internet o buscadores web, aplicaciones informáticas de gestión de empresas, etc., lo que contribuye a fortalecer y modernizar las enseñanzas profesionales adaptándolas a las necesidades del sistema productivo. El Centro cuenta con una Base de Datos del alumnado titulado de las diferentes familias profesionales que se imparten en el Centro (Bolsa de Trabajo), a disposición de todas las empresas que requieran de sus servicios.

Con el fin de impulsar la *educación superior y enseñanzas profesionales y de personas adultas*, promoviendo el aprendizaje a lo largo de la vida y con ello la mejora del crecimiento personal, social y económico, con anterioridad al periodo de solicitud de plazas para el siguiente el curso, a través de nuestras redes sociales, se promocionan nuestras enseñanzas, transmitiendo toda la información de interés al respecto.

CONOCER Y VALORAR EL PATRIMONIO HISTÓRICO, NATURAL, SOCIAL Y CULTURAL.

Al alumnado del primer curso se les acerca a diversas entidades del entorno, realizando visitas a empresas industriales de Canarias como TIRMA, SA, KALISE, SA, Grupo Cencosu,

En el segundo curso, dada la importancia que el PUERTO DE LA LUZ ha tenido en el crecimiento de nuestra economía y su trascendencia para el tejido productivo y social de nuestro territorio, así como la realización próxima, para algunos de nuestros alumnos y alumnas, de su Formación en Centros de Trabajo en alguna de las empresas del Puerto Las Palmas, se realiza una visita familiarizándolos con las zonas y vocabulario empleado en el sector portuario.

También acercamos a las empresas al Centro educativo; nuestros alumnos y alumnas reciben a emprendedores-as de origen canario, que les trasladan sus experiencias y les transmiten las actitudes y aptitudes necesarias para iniciar un nuevo proyecto empresarial a través de ideas y oportunidades. Además, reciben formación impartida por la Cámara de Comercio de Gran Canaria, en fomento del espíritu empresarial, el empleo y la mejora del capital humano en nuestras islas.



A través de una ruta a pie, nuestro alumnado localizará a las Administraciones Públicas Canarias, con las que se relacionan las empresas: Ayuntamiento, OMIC, sede del Gobierno de Canaria, Seguridad Social, Hacienda Estatal y Hacienda Autónoma, Cámara de Comercio y Cabildo Insular de Gran Canaria.

Asimismo, con el alumnado de ESO y Bachillerato en las materias de Economía, se recorrerán espacios naturales en los que se analizarán aspectos de la geografía y economía canaria.

1.4. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PARA ESTE CURSO

"La planificación de la actividad se realizará con 10 días de antelación y las autorizaciones se entregarán a Vicedirección, con el listado de participantes y no participantes, 5 días antes. En la autorización se hará constar el consentimiento o desistimiento para la difusión de la imagen. Al finalizar la actividad se debe hacer una breve evaluación de la actividad indicando el grado de satisfacción, propuestas de mejora o cualquier apunte que creamos pueda resultar útil al realizar esta misma actividad en el futuro".

Las actividades que podrían realizar el alumnado, según lo acordado por el departamento para el curso 2023-2024 serían las siguientes:

| | | |
|---|--|---|
|  Gobierno de Canarias Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad | I.E.S. MESA Y LÓPEZ POC PB-01.04 F3 Relación de actividades complementarias y extraescolares |  |
| RELACION DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN – 2023/24 | | |

| DEPARTAMENTO | NIVEL | FECHA | LUGAR | ACTIVIDAD | DURACIÓN | RESPONSABLES |
|--------------------------|---|--------------------------------|--|--|---|---|
| Administración y Gestión | 1ADFM 2ADFM RESTO HASTA COMPLETAR AFORO | 04/10/2023 | SALÓN DE ACTOS DEL IES MESA Y LÓPEZ | VISITA DE EMPRENDEDORAS CHARLA COMUNICATIVA – REPEOPLECO- | 3 H | CARLOS CAZORLA DAVID SUÁREZ |
| Administración y Gestión | 2ADFM 2GAD | 06/10/2023 | BANCO DE ESPAÑA ZONA TRIANA | VISITA AL BANCO DE ESPAÑA (GEF) | 5 HORAS A partir de las 9 | DAVID SUÁREZ MÓNICA M. Y MOORJANI |
| | 2ADFT | 10/10/2023 | | ACTIVIDAD DE CONVIVENCIA | | MÓNICA M. Y MOORJANI GLORIA MARRERO |
| Administración y Gestión | 1GAD | 10/10/23 | ZONA MESA Y LÓPEZ PLAYA DE LAS CANTERAS | CONOCER EL ENTORNO EMPRESARIAL ACTIVIDAD DE CONVIVENCIA | TODA LA MAÑANA | ELOÍSA CABRERA CARLOS CAZORLA |
| Administración y Gestión | 1ADFM 2ADFM | 20/10/2023 | SEDE REPEOPLECO LA MINILLA | VISITA A EMPRENDEDORAS CHARLA COMUNICATIVA – REPEOPLECO- | 2 HORAS Después del recreo. Salida a partir de las 11:00 | CARLOS CAZORLA MÓNICA M. Y MOORJANI |
| Administración y Gestión | 1ADFM 1ADFT | PRIMER TRIMESTRE 27/10/2023 | RUTA IES-TRIANA AEAT- SEG. SOCIAL GOBIERNO DE CANARIAS | VISITA INSTITUCIONES PUBLICAS ACTIVIDAD DE CONVIVENCIA | TODA LA MAÑANA | CARLOS CAZORLA GLORIA MARRERO ARACELI HIDALGO |

| | | | | | | |
|--------------------------|---------------|-----------------------------------|---|---|---------------------------|----------------------------------|
| Administración y Gestión | 2ADF M/T | 1T/2T (Pendiente confirmación) | LAS MAJORERAS. (MERCADONA) POLÍGONO DE ARINAGA (LIDL) | VISITA A UN CENTRO LOGÍSTICO. | 4H A 5H | Mª AMALIA HERNÁNDEZ |
| Administración y Gestión | 1º GSAFM | 1T/2T/3T | ZONA COMERCIAL MESA Y LÓPEZ | VISITA A EMPRESAS ZONA MESA Y LÓPEZ | 2/2/2 HORAS MÓDULO GTJ | CARLOS CAZORLA |
| Administración y Gestión | 2ADFM 2GAD | 1T/2T (Pendiente confirmación) | PUERTO DE LAS PALMAS | VISITA GUIADA AL ENTORNO MARÍTIMO PORTUARIO | 09:00-14:00 | DAVID SUÁREZ BLANCA YÁNEZ |
| Administración y Gestión | 1º AYF | DICIEMBRE | CAFETERIA ZONA MESA Y LÓPEZ | DESAYUNO COLECTIVO | 2 HORAS | BLANCA YÁNEZ |
| Administración y Gestión | 2º GAD | FEBRERO | CAFETERIA ZONA MESA Y LÓPEZ | DESAYUNO COLECTIVO | 2 HORAS | BLANCA YÁNEZ |
| Administración y Gestión | 1GAD | 3T 4 DE ABRIL | ESCALERITAS | VISITA A UNA AMPRESA CANARIA – TIRMA, SA | 3-4 HORAS | ELOÍSA CABRERA CARLOS CAZORLA |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Además, a lo largo del curso, se irán concertando diversas charlas sobre hábitos socio-laborales, entrevista de trabajo, emprendimiento,

1.5. SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN

Una vez iniciado las clases ordinarias, esta programación quedará sujeta a posibles cambios en su diseño y desarrollo, a partir de las valoraciones realizadas por el alumnado, departamento y Equipo Educativo, que aconsejen posibles modificaciones. De dichas modificaciones se informará de manera adecuada al alumnado, el cual no podrá resultar, en ningún caso, perjudicado.

Al finalizar cada evaluación trimestral se realizará un seguimiento de la programación informando de los contenidos impartidos, dificultades encontradas, adaptaciones de aula, adaptaciones curriculares, resultados académicos y propuestas de mejora.

1.6. ACTUACIONES PREVISTAS SEGÚN LO CONTEMPLADO EN LA MEMORIA 2022/23

Se establece propiciar la coordinación de los equipos educativos, cuyos miembros conjuntamente, insistirá en la conveniencia de desarrollar la cultura del esfuerzo, para potenciar el desarrollo del talento y lograr el éxito personal y profesional. En la búsqueda de la mejora del éxito escolar, se propone:

- Realizar en el inicio de curso actividades que favorezcan la motivación y la relación entre los miembros del grupo de clase.
- Fomentar la asistencia regular y la participación activa en clase de todo el alumnado del módulo e incentivando el trabajo en el aula. Desde el inicio de curso, se debe insistir en la necesidad de proveerse de los recursos necesarios para trabajar el módulo, no faltar a las clases, realizar diariamente en casa las actividades propuestas y reforzar los contenidos de cada sesión.
- Trabajar la importancia de la actitud positiva y proactiva hacia el trabajo por parte del alumnado, para seguir el ritmo de aprendizaje y de trabajo adecuados al ciclo y que se traducen en el saber hacer y el saber estar de cara a la empresa. Resaltar los contenidos actitudinales: además del esfuerzo en el trabajo diario, reiterar la importancia de la puntualidad, comportamiento asertivo, seguimiento de instrucciones, cumplimiento de normas, iniciativa, autonomía y trabajo en equipo.
- Analizar cada semana con los alumnos con faltas de asistencia, el motivo que las produce y si se van a alargar en el tiempo, para poder mandar tareas de refuerzo en caso de que se produzca por causas justificadas. Valorar también la posibilidad de incorporarlos/las al turno semipresencial o a distancia.
- Realizar actividades complementarias como visitas a distintas organizaciones, charlas de expertos, emprendedores/as, etc.
- Iniciar cuanto antes las distintas aplicaciones informáticas.

- Fomentar el trabajo en equipo, a través del desarrollo de proyectos en grupo de alumnos-as.
- Trabajar la lectura comprensiva, en el desarrollo de las distintas unidades de trabajo.
- Impulsar la integración entre módulos del ciclo, para trabajar proyectos interdisciplinares y con otros ciclos.
- Participación de la FP de forma activa en las actividades del centro como pobreza, medioambiente, igualdad, etc., trabajando también estos aspectos desde los contenidos propios de los distintos módulos: responsabilidad social corporativa, aplicación de la técnica de las 3R en el uso de los recursos empresariales, protección al trabajador y respeto de los derechos humanos en el ámbito laboral, igualdad salarial, etc.

2.- PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO

La actividad lectiva se desarrollará de forma presencial, escenario en la que se desarrolla la programación. Si por causas educativas excepcionales (sanitarias, fenómenos meteorológicos adversos, desarrollo de pruebas de EBAU, pruebas de oposiciones, ...) resulte necesaria la implantación por tiempo limitado de formas no presenciales de impartición de las enseñanzas, la actividad será desarrollada a través de las plataformas digitales Google Classroom, Google Meet y Píncel Ekade.

Al inicio de este curso se realizarán **pruebas iniciales** que permitan reajustar la programación didáctica del módulo y establecer, en su caso, las medidas de refuerzo y apoyo que correspondan.

Las primeras semanas de curso se dedicarán a **repasar y reforzar los contenidos básicos**, necesarios para desarrollar con aprovechamiento los aprendizajes que corresponden a este curso. Además, al final de cada unidad se realizan supuestos, en las que aparecen operaciones de las unidades anteriores. Ello permitirá que el **alumnado con dificultades** pueda alcanzar aprendizajes básicos, que le posibilite seguir avanzando en el módulo y en el ciclo formativo.

Con respecto al **alumnado repetidor** se han de asegurar los aprendizajes básicos que permitan al alumnado seguir con aprovechamiento las enseñanzas del módulo, desarrollando actitudes positivas hacia el trabajo y la superación de las dificultades personales y académicas. Se facilitará una enseñanza adaptada a sus intereses, que sean motivadoras y que busquen el aprendizaje significativo a través de su conexión con el entorno empresarial, en el que podrá realizar su actividad laboral. Se realizará valoración periódica de su aprendizaje, adoptando las mejoras que se estimen oportunas. Asimismo, se informará de la evolución del aprendizaje a través de Píncel Ekade.

2.0. DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SECUENCIACIÓN DEL MÓDULO. MAPA CRITERIAL.

Resultados de Aprendizaje (RA) y Criterios de Evaluación (CE) – Secuencia [H^{as} (ver apartado 3)]

| UNIDADES DE TRABAJO | TEMPORALIZACIÓN | RESULTADO DE APRENDIZAJE / CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | |
|---------------------|-----------------|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | RA1 | | | RA4 | RA5 | RA6 | RA7 | RA8 |
| | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|-----|-------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|
| | | CE 25% | RA2 CE 15% | RA3 CE 15% | CE 12% | CE 10% | CE 8% | CE 8% | CE 7% |
| PRIMER TRIMESTRE (13/09/2023 – 24/11/2023) | | | | | | | | | |
| 1. La comunicación | 10 | a - g | | | | | | | |
| 2. La comunicación en la empresa | 15 | e - i | | | | | | | |
| 3. La comunicación oral | 15 | e, i | <i>a c d e f i j</i> | | | | | | |
| 4. La comunicación no verbal | 10 | | a, b | | | | | | |
| SEGUNDO TRIMESTRE (27/11/2023 – 15/03/2024) | | | | | | | | | |
| 5. La comunicación escrita en la empresa | 25 | e, i | | a - e | | | | | |
| 6. La documentación generada en la empresa | 25 | | | d - k | | | | | |
| TERCER TRIMESTRE (18/03/2024 – 14/06/2024) | | | | | | | | | |
| 7. Archivo de la información | 15 | | | | <i>a b c e h i j</i> | | | | |
| 8. El marketing como sistema de comunicación con los clientes. | 25 | | | | | a - i | | a - g | |
| 9. La protección del consumidor. Comunicación Asertiva. | 20 | | | | | | a - g | | a - f |
| TOTAL HORAS | 160 | | | | | | | | |

2.1. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO VINCULADOS AL MÓDULO

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

1. Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
2. Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
3. Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
4. Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.

5. Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolos de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
6. Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.
7. Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.
8. Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.
9. Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
10. Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
11. Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

2.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES VINCULADAS AL MÓDULO

1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
3. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa
4. Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
5. Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución
6. Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia
7. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
8. Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
9. Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
10. Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
11. Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

2.3. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE PONDERADOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS

| Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Formación asociada (contenidos mínimos) |
|--|---|---|
| <p>1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.</p> <p style="text-align: center;">25%</p> | <p>a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.</p> <p>b) Se ha distinguido entre comunicación e información.</p> <p>c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.</p> <p>d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.</p> <p>e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.</p> <p>f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.</p> <p>g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.</p> <p>h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.</p> <p>i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.</p> | <p>Selección de técnicas de comunicación empresarial:</p> <p>Elementos y barreras de la comunicación.</p> <p>Comunicación e información y comportamiento</p> <p>Las relaciones humanas y laborales en la empresa.</p> <p>La organización empresarial. Organigramas.</p> <p>Principios y tipos de organización empresarial.</p> <p>Departamentos y áreas funcionales tipo.</p> <p>Funciones del personal en la organización.</p> <p>Descripción de los flujos de comunicación.</p> <p>La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.</p> <p>La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.</p> |
| Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Formación asociada (contenidos mínimos) |
| <p>2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio profesionales habituales en la empresa.</p> <p style="text-align: center;">15%</p> | <p>a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.</p> <p>b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.</p> | <p>Transmisión de comunicación oral en la empresa:</p> <p>Principios básicos en las comunicaciones orales.</p> <p>Normas de información y atención oral.</p> <p>Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.</p> <p>La comunicación no verbal.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.</p> <p>e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.</p> <p>f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.</p> <p>h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.</p> <p>i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.</p> <p>j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.</p> | <p>La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.</p> <p>La comunicación telefónica.</p> <p>El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.</p> <p>La informática en las comunicaciones verbales.</p> <p>Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.</p> |
| Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Formación asociada (contenidos mínimos) |
| <p>3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.</p> <p>15%</p> | <p>a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.</p> <p>b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.</p> <p>c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.</p> | <p>Transmisión de comunicación escrita en la empresa:</p> <p>La comunicación escrita en la empresa.</p> <p>Normas de comunicación y expresión escrita.</p> <p>Características principales de la correspondencia comercial.</p> <p>La carta comercial. Estructura, estilos y clases.</p> <p>Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.</p> <p>f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.</p> <p>h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.</p> <p>i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.</p> <p>j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p> | <p>Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.</p> <p>El correo electrónico.</p> <p>La recepción, envío y registro de la correspondencia.</p> <p>Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.</p> <p>Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.</p> |
| Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Formación asociada (contenidos mínimos) |
| 4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y | <p>a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.</p> <p>b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y</p> | <p>Archivo de la información en soporte papel:</p> <p>Clasificación y ordenación de documentos.</p> <p>Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.</p> <p>Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>ahorro en los trámites administrativos.</p> <p>12%</p> | <p>distribución de la información en las organizaciones.</p> <p>c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.</p> <p>d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones</p> <p>e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.</p> <p>f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.</p> <p>g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).</p> <p>h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.</p> <p>i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.</p> <p>j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R</p> | <p>Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.</p> <p>Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.</p> <p>Clasificación de la información.</p> <p>Centralización o descentralización del archivo.</p> <p>El proceso de archivo.</p> <p>Confección y presentación de informes procedentes del archivo.</p> <p>La purga o destrucción de la documentación.</p> <p>Confidencialidad de la información y documentación.</p> <p>Archivo de la información en soporte informático:</p> <p>Las bases de datos para el tratamiento de la información.</p> <p>Estructura y funciones de una base de datos.</p> <p>Procedimientos de protección de datos.</p> <p>Archivos y carpetas.</p> <p>Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.</p> |
| <p>Resultados de aprendizaje</p> | <p>Criterios de evaluación</p> | <p>Formación asociada (contenidos mínimos)</p> |
| <p>5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.</p> | <p>a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que</p> | <p>Reconocimiento de necesidades de clientes:</p> |

| <p style="text-align: center;">10%</p> | <p>facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.</p> <p>b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.</p> <p>d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.</p> <p>e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.</p> <p>f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.</p> <p>g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.</p> | <p>Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo.</p> <p>El conocimiento del cliente y sus motivaciones.</p> <p>Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados.</p> <p>Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.</p> <p>La percepción del cliente respecto a la atención recibida.</p> <p>La satisfacción del cliente.</p> <p>Los procesos en contacto con el cliente externo.</p> |
|--|---|--|
| <p>Resultados de aprendizaje</p> | <p>Criterios de evaluación</p> | <p>Formación asociada (contenidos mínimos)</p> |
| <p>6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.</p> <p style="text-align: center;">8%</p> | <p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</p> <p>b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p> <p>c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.</p> <p>d) Se han reconocido las fases que componen el plan</p> | <p>Atención de consultas, quejas y reclamaciones:</p> <p>El departamento de atención al cliente. Funciones.</p> <p>Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación.</p> <p>Elementos de una queja o reclamación.</p> <p>Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>interno de resolución de quejas/reclamaciones.</p> <p>e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.</p> <p>f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</p> <p>g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</p> <p>h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.</p> <p>i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.</p> <p>j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p> | <p>El consumidor.</p> <p>Instituciones de consumo:</p> <p>Normativa en materia de consumo:</p> <p>Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.</p> <p>Tramitación y gestión.</p> |
| Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Formación asociada (contenidos mínimos) |
| <p>7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.</p> <p>8%</p> | <p>a) Se ha identificado el concepto de marketing.</p> <p>b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.</p> <p>c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.</p> <p>d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.</p> <p>e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.</p> <p>f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.</p> <p>g) Se ha identificado la fidelización del cliente como</p> | <p>Potenciación de la imagen de la empresa:</p> <p>El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa.</p> <p>Naturaleza y alcance del marketing.</p> <p>Políticas de comunicación.</p> <p>La publicidad: Concepto, principios y objetivos.</p> <p>Las relaciones públicas.</p> <p>La Responsabilidad Social Corporativa.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | un objetivo prioritario del marketing. | |
| Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Formación asociada (contenidos mínimos) |
| <p>8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.</p> <p style="text-align: center;">7%</p> | <p>a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.</p> <p>b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</p> <p>e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p> <p>g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.</p> <p>h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.</p> <p>i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.</p> <p>j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.</p> | <p>Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:</p> <p>La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.</p> <p>Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.</p> <p>Procedimientos de control del servicio.</p> <p>Evaluación y control del servicio.</p> <p>Control del servicio postventa.</p> <p>La fidelización del cliente.</p> |

2.4. METODOLOGÍA

En los estudios de formación profesional, se agrupan en una misma aula, personas de muy diferentes edades y características, que acceden por distintas vías y, por lo tanto, con distintas competencias, motivaciones y situaciones personales, familiares y profesionales. Esta diversidad hace necesario la implantación de un enfoque metodológico basado en hacer que el aprendizaje

sea accesible y efectivo para todos los estudiantes, independientemente de sus habilidades, preferencias de aprendizaje o intereses. Este enfoque se desarrollará en el marco del *DUA (Diseño universal del aprendizaje)* que nos lleva a entender las diferencias individuales de aprendizaje y nos reta a replantear el diseño del currículo proporcionando la flexibilidad necesaria al servicio de las necesidades de aprendizaje de todos los alumnos, utilizando diferentes estrategias para motivar al alumnado, fomentando la participación, el trabajo colaborativo y el compromiso de todos los estudiantes.

El modelo contribuye a lograr el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS4) de la Agenda 2030: «Garantizar una educación inclusiva y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje para todos»

Algunas estrategias para aplicar el DUA en el aula:

- Proporcionar múltiples formas de representación: Imágenes, videos, gráficos, lecturas, debates, discusiones en grupo, ...
- Utilizar diferentes formas de acción y expresión: Escritura, dibujo, habla, presentación oral, teatro, música, ...

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las actividades profesionales y funciones relacionadas con la comunicación en la empresa. Estas funciones se desarrollarán de acuerdo con las líneas de actuación siguientes:

| Actividades profesionales / Funciones | Líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje | Unidades |
|---|---|-----------------|
| Recepción de visitas y atención telefónica. | Aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y su importancia. Utilización de equipos de telefonía e informáticos, aplicando normas básicas de uso. | 2, 3 y 4 |
| Elaboración, registro y archivo de documentación. | Elaboración de cartas comerciales y otros documentos administrativos. Archivo de la documentación aplicando soporte papel e informático. | 4, 5 y 7 |
| Recepción, tramitación y gestión de documentación. | Registro de la documentación recibida y emitida. | 6 y 7 |
| Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a la atención y asesoramiento del cliente. Atención al cliente/usuario. | Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta. Seguimiento de clientes y control del servicio postventa. | 1 y 8 |
| Realización de las gestiones pertinentes con los departamentos afectados para consultas, | Seguimiento de clientes y control del servicio postventa. | 8 y 9 |

| | | |
|--|--|---|
| reclamaciones y atención postventa. Aplicación de los estándares de la calidad en la prestación del servicio. | Atención y tramitación de consultas y reclamaciones. | |
| Tramitación de las reclamaciones y denuncias. | Atención y tramitación de consultas y reclamaciones. | 9 |
| Aplicación de las técnicas de marketing como medio de potenciación de la imagen de la empresa. | Apoyo administrativo a los departamentos de Atención al Cliente y Marketing. | 8 |

La metodología aplicada deberá ser activa, de manera que el alumno no sea únicamente receptor pasivo, sino que observe, reflexione, participe, investigue, construya, etc. En este sentido, propiciaremos a través de las actividades el análisis y la elaboración de conclusiones con respecto al trabajo que se está realizando.

Entre la gran diversidad de estrategias y técnicas didácticas que existen destacamos las siguientes:

- Se partirá de los conocimientos previos del alumno. Iniciaremos la exposición de la unidad con un esquema de los contenidos, que desarrollaremos con proyector o pizarra. Durante la explicación de la unidad utilizaremos ejemplos relacionados con el entorno de los alumnos para que, de esta forma, se sientan implicados e intervengan.
- La simulación será una herramienta de gran utilidad. Desde el inicio, el alumnado trabaja con documentos y situaciones reales, así como con distintas aplicaciones informáticas, iguales o similares a las que después encontrarán en el mercado laboral. tanto en los grados medios, como en los superiores se trabaja, como metodología de aprendizaje, la empresa simulada que funciona como una empresa real: compra y vende sus productos a otras empresas simuladas, contabiliza operaciones, organiza campañas de marketing, contrata trabajadores, trabaja con diversos documentos, etc.
- Se promoverá el trabajo en equipo, buscando favorecer la cooperación y el desarrollo de la responsabilidad en los alumnos.
- Las actividades formativas tendrán como objetivo la funcionalidad y la globalización de los contenidos.
- Se tratará el error como fuente de aprendizaje, teniendo en cuenta que a partir del reconocimiento, análisis y corrección de éste se puede mejorar.

Técnicas para identificación de conocimientos previos:

- Cuestionarios escritos.
- Diálogos.

Técnicas para la adquisición de nuevos contenidos:

- Exposición-presentación de cada una de las unidades.
- Exploraciones bibliográficas y normativas.
- Discusión en pequeño/gran grupo.
- Resolución de actividades y casos prácticos.

- Exposición de los trabajos realizados.
- Utilización de las nuevas tecnologías de la información.

AGRUPAMIENTOS

Ante los distintos casos prácticos planteados, cada alumno realizará en un primer momento una reflexión individual, para luego contrastarla en pequeños grupos de trabajo. La corrección final se hará en gran grupo.

ESPACIOS, RECURSOS Y MATERIALES

Espacios: Aula informática nº 29 A = 60 m² y común nº 37 = 45 m²

Equipamientos mínimos: Treinta ordenadores instalados en red, con conexión a Internet (Aula 29 A) y treinta portátiles con conexión a internet (aula 37).

Un ordenador Servidor y otro para el profesor con altavoces y acceso a las cuentas del alumnado.

Impresora láser, escáner, proyector y pantalla, además del correspondiente mobiliario de aula.

Aplicaciones informáticas principales: Licencia de sistema operativo Windows 10 (incluido sus accesorios), Mecanet (Mecanografía), MicroSoft Office 2013 y LibreOffice, así como paquetes integrados de gestión (Software del Sol: FactuSol, NóminaSol y ContaSol), Adobe Acrobat Reader para lectura de PDF, compresor, reproductores audiovisuales, etc.

Bibliografías: Libros de editoriales diversas para consulta. Apuntes, presentaciones en Power Point de las unidades y actividades en PDF y Office, además de recursos mediante Internet.

- Plataformas digitales: Google Classroom.

USO DE LAS TIC's: Durante el proceso de enseñanza-aprendizaje utilizaremos las nuevas tecnologías de la información, para que así el alumno comprenda mejor el funcionamiento de la empresa desde un punto de vista actual, y cuando se incorporen al mundo laboral, esté familiarizado totalmente con su herramienta de trabajo.

Se potenciará el uso de las TIC's, mediante la actualización progresiva de los equipos informáticos, licencias, revisión y mejora de las comunicaciones a través de WIFI...

2.5. ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LA EDUCACIÓN EN VALORES Y LA INTERDISCIPLINARIEDAD

Podrán ser objeto de tratamiento aquellos valores transversales que se establezcan por parte de la Comisión de Coordinación Pedagógica a partir del Proyecto Educativo de Centro y con aprobación del Claustro. No obstante, a lo anterior, son objeto de tratamiento transversal al conjunto de unidades didácticas, las capacidades actitudinales de carácter profesional establecidas en el Ciclo que se tratarán de manera especial:

- Aceptar la necesidad del auto aprendizaje 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.

- 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.
- 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.

2.6. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Las medidas de atención a la diversidad se establecerán, siempre que sean necesarias, a partir de la situación del alumnado de clase. Dichas medidas vendrán determinadas por el informe correspondiente del departamento de Orientación y se incluirán, siempre que proceda, como anexo a la presente programación.

No obstante, se procurará una evaluación individualizada para cada alumno, que nos lleve a apoyar a cada uno de ellos en todo lo necesario.

Dada la diversidad que se produce en el alumnado y los distintos ritmos de aprendizaje con que nos podemos encontrar, se realizarán los siguientes tipos de actividades:

- Para aquellos alumnos/as con mayor dificultad de aprendizaje se elaborará un bloque de actividades de contenido similar a las otras realizadas en clase, que deberán realizar de forma individual, que les servirán de refuerzo y para analizar la misma cuestión desde distintos puntos de vista.
- Para aquellos alumnos/as que les resulte más fácil la comprensión y el aprendizaje se realizarán actividades, de forma individual o en grupos, para profundizar en aquellos temas que les interesen más. Principalmente este tipo de actividades consistirá en la realización de trabajos.

2.7. EVALUACIÓN

PRINCIPIOS

La evaluación de este módulo y de sus componentes formativos se realizará a lo largo de todo el proceso de aprendizaje, siguiendo tres fases:

1. **Evaluación inicial**, al comienzo de cada unidad, para preparar la situación de partida, ajustando los diseños en función de las necesidades. Para llevar a cabo esta tarea haremos uso de la observación a través de diálogos y entrevistas.
2. **Evaluación procesual** con intención formativa, que se llevará a cabo durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Supondrá recoger datos y llevar un seguimiento continuo de las actividades de los alumnos. Se evaluarán contenidos, tareas de clase y actitudes.
3. **Evaluación final** con intención sumativa, al final del proceso, analizando las desviaciones entre los objetivos programados y los resultados obtenidos e intentando buscar solución a los problemas surgidos.

Técnicas

- Pruebas orales y/o escritas: cuestionarios, resolución de problemas y supuestos prácticos, etc.
- Presentaciones y exposiciones de los distintos apartados de las unidades didácticas.
- Observación directa e indirecta: trabajos individuales y/o en pequeños grupos, debates, etc.

Instrumentos

- Cuaderno del profesor.
- Listas de control.
- Escalas de observación.

Indicadores

- Participación en las actividades realizadas en el aula.
- Asistencia y puntualidad.
- Respeto hacia los compañeros y profesores.
- Valoración de sus propios aprendizajes.
- Desarrollo de la capacidad de análisis y el sentido crítico.
- Cumplimiento y desarrollo de hábitos socio-laborales.

La evaluación es continua, es decir de cada vez que haya de registrarse la calificación global de cada trimestre se hará una valoración de todas las unidades de trabajo impartidas desde el inicio de curso hasta el final del trimestre que se esté evaluando.

Si todas las unidades de trabajo hubieran sido superadas, y por lo tanto alcanzados los resultados de aprendizaje, se aplicará la media que corresponda a dichas evaluaciones. En caso contrario, es decir si hubiera alguna unidad no superada, se le calificará con una nota máxima de 4, hasta recupere el bloque suspendido.

El/la alumno/a que no se presenta a la actividad de evaluación y no justifica su ausencia mediante documentación (por ejemplo, enfermedad, hospitalización, muerte de un familiar) podrá presentarse solamente a la recuperación y el/la alumno/a que, si lo justifica debidamente, puede presentarse a dicha actividad de evaluación en la fecha indicada por el/la profesor/a.

En cada trimestre se evaluarán conceptos y procedimientos propios del módulo, atendiendo a los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación establecidos en la normativa correspondiente, así como las siguientes actitudes socio-laborales:

- ✓ Puntualidad: supone llegar e irse a la hora establecida, así como cumplir los plazos al realizar las tareas. Asistencia obligatoria.
- ✓ Responsabilidad y gusto por el trabajo bien hecho.
- ✓ Atención, concentración y perseverancia (esfuerzo continuo para superar dificultades y no dejarnos llevar por lo fácil). Evitar distracciones.
- ✓ Orden y limpieza.
- ✓ Comportamiento asertivo: expresando nuestras opiniones de una manera clara, amable y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás, partiendo del respeto hacia los demás y hacia uno mismo.

- ✓ Adoptar una postura correcta y relajada en clase.
- ✓ Prohibido el uso del móvil en el aula, así como cualquier dispositivo electrónico y auriculares salvo autorización expresa del/a profesor/a.
- ✓ Tener iniciativa, actuando con autonomía en la búsqueda de información y resolución de problemas.
- ✓ Valorar la importancia del trabajo en equipo, basado en la cooperación, compromiso y comunicación asertiva entre los integrantes del grupo; aportando cada persona lo mejor de sí mismo para lograr el éxito común. No se debe buscar únicamente el éxito individual.
- ✓ Contestar a los correos ante comunicaciones del profesorado y avisarle previamente de la falta de asistencia a sus clases. Asimismo, proceder a la justificación de las mismas al tutor-a, según el protocolo establecido en el Centro.

En cada actividad de evaluación se trabajarán y valorarán conceptos, procedimientos y actitudes a través de instrumentos como: la observación directa, prueba tipo test, desarrollo de contenidos conceptuales, supuestos prácticos, presentación de trabajos escritos, exposiciones orales, desarrollo de trabajos en equipo..., así como las actitudes antes detalladas. Durante el desarrollo de cada actividad de evaluación, la ausencia y retrasos a cada sesión, así como el incumplimiento del resto de las actitudes y hábitos socio-laborales serán penalizados.

La calificación en las distintas evaluaciones se formulará en cifras de 1 a 10, sin decimales.

El abandono del módulo se calificará con 1.

Así pues, en cada evaluación trimestral y final:

Los conceptos, procedimientos y actitudes desarrolladas, se calificarán en función de los contenidos trabajados en cada actividad de evaluación con un total de 10 puntos, de los que los trabajos y exposiciones orales que se realicen alcanzarán una calificación máxima de 3 puntos. **Para aprobar el módulo el alumno-a deberá alcanzar calificación positiva en todos los resultados de aprendizaje**, por lo que la calificación parcial y final se obtendrá según el siguiente criterio:

- *Si todas las unidades de trabajo evaluadas hasta el momento (asociadas a unos resultados de aprendizaje y criterios de evaluación), hubieran sido superadas se aplicará la media que corresponda a dichas evaluaciones. (entre 5 y 10)*
- *En caso contrario, es decir **si hubiera alguna/s unidades no superadas** la calificación máxima será de 4 (entre 1 y 4).*

Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos y negativas las restantes.

Solo ponderará el 100% de la calificación total, la primera actividad de evaluación de cada contenido que se evalúa. Cuando no se haya alcanzado una valoración suficiente en los contenidos y aprendizajes evaluados, se realizarán actividades de repaso y recuperación para la superación de las deficiencias y de los fallos detectados. Estas actividades pueden consistir según la naturaleza de los contenidos implicados en controles y pruebas que se llevará a cabo a lo largo del curso, donde cada alumno-a tendrá que recuperar aquellos bloques que no hubiera superado. La calificación obtenida en la primera prueba de recuperación ponderará en un 80% a la hora de

incluirla en el cálculo de la nota, salvo en el caso de que sea un 5 que se mantendrá en un 5. La obtenida en la 2º y posteriores pruebas de recuperación ponderará en un 60%.

En el caso de contenidos que se integran y recuperan en actividades siguientes, la evaluación suspendida se recuperará con la calificación de 5.

En cada trimestre se evaluarán conceptos y procedimientos propios del módulo, atendiendo a los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación establecidos en la normativa correspondiente, así como las actitudes socio-laborales.

Se penalizará hasta un 10% de la nota la incorrección ortográfica, ilegibilidad y mala expresión.

A los alumnos/as que alcancen en un determinado módulo profesional la calificación de 10 en la evaluación final del ciclo podrá otorgársele una “Mención Honorífica”, siempre que el resultado sea consecuencia de un excelente aprovechamiento académico unido a un destacable esfuerzo e interés por el módulo profesional. A propuesta documentada del profesor que impartió el módulo profesional, el departamento didáctico correspondiente podrá conceder una sola Mención Honorífica por módulo que se imparta dentro de cada título profesional, independientemente del número de grupos existentes.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

1.- Actividades de evaluación de las unidades de trabajo (tipo test, preguntas cortas, a desarrollar y supuestos prácticos): 60%.

2.- Realización correcta de actividades de cada unidad de trabajo (en clase y/o en casa) y trabajos en clase: 30%.

No se admiten trabajos de alumnado que no asiste a clase, ya que se realizan en clase ni trabajos fuera de plazo, salvo por enfermedad

3.- Parte actitudinal (actitudes sociolaborales) y **asistencia**: 10%.

Para aprobar la evaluación se debe alcanzar una nota mínima de 5 puntos en las actividades de evaluación, así como en la realización de tareas y actitudes para realizar la ponderación correspondiente.

2.8. PLANES DE RECUPERACIÓN. MÓDULOS PENDIENTES

Se considerará que los contenidos de cada unidad están superados y los resultados de aprendizajes alcanzados, cuando la calificación obtenida sea igual o superior a 5.

El alumno con una evaluación pendiente tendrá la posibilidad de recuperarla realizando una prueba que valore los conceptos estudiados en la evaluación suspendida durante el siguiente trimestre. En caso de no haber realizado las actividades correspondientes al trimestre las presentará en dicha recuperación. La calificación obtenida en la primera prueba de recuperación ponderará en un 80% a la hora de incluirla en el cálculo de la nota, salvo en el caso de que sea un 5 que se mantendrá en un 5. La obtenida en la 2º y posteriores pruebas de recuperación ponderará en un 60%.

SISTEMAS EXTRAORDINARIOS DE EVALUACIÓN PARA ALUMNADO ABSENTISTA CON PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA

La evaluación continua requiere la asistencia regular del alumno o alumna a las clases y actividades programadas.

El alumnado que pierda la evaluación continua tendrá derecho a un sistema extraordinario de evaluación, compuesto por una o varias pruebas, debiendo entregar todas las actividades realizadas durante el curso escolar, comunes a todo el alumnado de un mismo módulo, en el que se compruebe si el alumno/a ha alcanzado la totalidad de los resultados de aprendizaje propuestos en la programación de cada módulo, no consistiendo en una prueba de contenidos mínimos. En cada **prueba deberá obtener una calificación mínima de 5.**

Este sistema extraordinario de evaluación se realizará antes de la sesión de evaluación final. A los alumnos/as con pérdida del derecho de evaluación continua, se les convocará a una reunión, con más de 15 días de antelación de la evaluación final, con el objetivo de conocer el número de alumnado que van hacer uso del sistema extraordinario de evaluación. Posteriormente los departamentos, conjuntamente con JE, marcarán los días de las pruebas y del conjunto de actividades para comprobar si el alumno/a ha alcanzado la totalidad de las capacidades del módulo.

La pérdida del derecho a la evaluación continua no impide que el alumnado pueda seguir asistiendo a clase ni su atención por parte del profesorado. Al alumnado con pérdida de evaluación continua NO se le calificará las actividades de evaluación que quiera realizar ni se le podrá guardar ninguna nota y en las sesiones de evaluación se le calificará con un 1.

No promoción

Cuando el alumno o la alumna no promocione, deberá repetir los módulos profesionales no superados, para lo cual formalizará la matrícula ordinaria y se incorporará al grupo correspondiente.

Promoción con el módulo pendiente:

El alumnado que promocione de curso, quedándoles pendientes el módulo, recibirá con las calificaciones finales, por escrito, un informe individualizado, que deben contener como mínimo:

- Contenidos del módulo no superado.
- Actividades de recuperación.
- Período de realización de dichas actividades.
- Indicación de la evaluación final en que serán calificados (será la convocatoria más cercana).

Las actividades de recuperación, siempre que sea posible, deberán ir acompañadas de una guía de trabajo formada por una colección de ejercicios, actividades sobre un libro de texto, etc. del profesor que impartió el módulo, para que sirva de apoyo y conocimiento al profesor que va a evaluar al alumno en dicha convocatoria.

El módulo se superará de la siguiente manera:

- Presentación de las actividades dejadas de realizar, requisito imprescindible para presentarse a las pruebas, según indicaciones del profesor/a que imparte el módulo.
 - Realización de las actividades de evaluación establecidas para el módulo a principios de junio.
- Para superar la prueba deberá obtener una calificación mínima de 5.**

RECUPERACIÓN DE MÓDULOS PENDIENTES DE CURSOS ANTERIORES

Para el alumnado de 2º curso que ha promocionado con el módulo pendiente de primero, se establecerá un plan de recuperación, en función del informe de recuperación individualizado, que realizó el/la profesor/a que le impartió el módulo y las características propias de los contenidos a recuperar. Se podrá considerar la continuidad en otros módulos del 2º curso. El alumnado **deberá realizar las actividades propuestas y las actividades de evaluación en la convocatoria del 22 al 26 de enero, para superar el mismo de acuerdo con lo que se especifique en el correspondiente informe individualizado de recuperación, emitido por el/la profesor/a del módulo en el curso anterior, que deberá contener:**

- Contenidos del módulo no superado.
- Actividades de recuperación.
- Período de realización de dichas actividades.
- Indicación de la evaluación final en que serán calificados (convocatoria final más cercana).

Para superar el módulo deberá obtener una calificación mínima de un 5.

3.- SECUENCIA DE UNIDADES DE TRABAJO (U.T.)

Este módulo queda desarrollado mediante presentaciones en Power Point de las unidades, con recursos y actividades suficientes para trabajar y asimilar sus contenidos, en los que se incorpora la trazabilidad de los mismos con los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, más adelante recogidos.

Por tanto, los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación se apoyarán a través de las actividades de aprendizaje que propone el/a profesor/a, las cuales serán instrumentos de evaluación, al igual que los exámenes, ya descritos en el apartado 2.7 sobre la evaluación.

El número de sesiones anuales asignadas a este módulo es de 160. La distribución temporal de los contenidos será la que figura en la tabla, a razón de 5 sesiones semanales, (2-2-1).

Este curso las sesiones serán de 55 minutos.

| | U.T. | Nombre de la unidad | Horas |
|----------|-------------------------|--|-------|
| 1ª Eval. | 1 | La comunicación | 10 |
| | 2 | La comunicación en la empresa | 15 |
| | 3 | La comunicación oral | 15 |
| | 4 | La comunicación no verbal | 10 |
| | Total horas trimestre 1 | | |
| 2ª Eval. | 5 | La comunicación escrita en la empresa | 25 |
| | 6 | La documentación generada en la empresa | 25 |
| | Total horas trimestre 2 | | |
| 3ª Eval. | 7 | Archivo de la información | 15 |
| | 8 | El marketing como sistema de comunicación con los clientes. | 25 |
| | 9 | La protección del consumidor. Comunicación Asertiva. | 20 |
| | Total horas trimestre 3 | | |

A continuación, se expone la trazabilidad de las U.T. como programación básica de aula:

*NOTA: Los **resultados de aprendizaje** expresan el saber-hacer del alumno al terminar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los criterios de evaluación son las “Concreciones” que permiten valorar si los resultados de aprendizaje han sido alcanzados, expresan el nivel aceptable del mismo y conforman los indicadores para medir los resultados de aprendizaje.*

*La relación de **contenidos** del módulo está relacionada directamente con los objetivos generales del ciclo formativo, los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación, son contenidos soporte que contribuyen a la adquisición de las competencias del módulo, complementan el proceso formativo, y permiten alcanzar los resultados de aprendizaje definidos en el módulo profesional.*

TEMPORALIZACIÓN

La temporalización de este módulo será por trimestres.

En el mapa criterial recogido en el apartado 1.0 se muestran las distintas unidades con sus resultados de aprendizaje (RA), criterios de evaluación y temporalización según trimestre.

- El Primer Trimestre abarcará hasta el 24 de noviembre de 2023.
- El Segundo Trimestre hasta el 15 de marzo de 2024.
- El Tercer Trimestre hasta el 14 de junio de 2024.

PROGRAMACIÓN BÁSICA:

TRAZABILIDAD DE LAS U.T. CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y LOS CONTENIDOS BÁSICOS

| BRO | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos b |
|---|--|--|--|
| <p>Comunicación: ¿La comunicación en el proceso de comunicación. Errores</p> | <p>1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.</p> | <p>a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas. b) Se ha distinguido entre comunicación e información. c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación. d) Se ha diferenciado la comunicación verbal de la no verbal. e) Se han identificado cada una de las fases del proceso de comunicación. f) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación. g) Se han diferenciado los conceptos obstáculo y barrera en la comunicación.</p> | <p>1. Selección de técnicas de comunicación empresarial 1.1. Elementos y barreras de la comunicación. 1.2. Comunicación e información y su comportamiento.</p> |

| BRO | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos b |
|--|--|--|--|
| <p>ación en</p> <p>ón como</p> <p>ganización</p> <p>de trabajo</p> <p>ón de la</p> <p>de</p> <p>de la</p> <p>al e</p> <p>mas</p> <p>nigramas</p> <p>s</p> <p>rticales,</p> <p>mixtos</p> <p>ón interna</p> <p>ogida</p> <p>n interna</p> <p>dente y</p> <p>ción interna</p> <p>asversal</p> <p>interna</p> <p>ón externa</p> <p>La regla</p> <p>n personal</p> <p>al cliente</p> <p>ventas</p> <p>directo</p> <p>directo en</p> <p>n no</p> <p>d</p> <p>es públicas</p> <p>n de ventas</p> | <p>1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.</p> | <p>e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.</p> <p>f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.</p> <p>g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.</p> <p>h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.</p> <p>i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.</p> | <p>1. Selección de técnicas de empresarial</p> <p>1.3. Las relaciones humanas de la empresa.</p> <p>1.4. La organización empresarial. Organigramas.</p> <p>1.5. Principios y tipos de comunicación empresarial.</p> <p>1.6. Departamentos y áreas de trabajo.</p> <p>1.7. Funciones del personal en la organización.</p> <p>1.8. Descripción de los flujos de comunicación.</p> <p>1.9. La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.</p> <p>1.10. La comunicación externa de la empresa.</p> |
| <p>ación</p> <p>ón oral</p> <p>de la</p> <p>oral</p> <p>oral</p> <p>el proceso</p> <p>ón oral</p> <p>lico</p> | <p>1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.</p> | <p>e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.</p> <p>i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.</p> | <p>2. Transmisión de comunicación en la empresa</p> <p>2.1. Principios básicos en las comunicaciones orales.</p> <p>2.2. Normas de información en comunicación oral.</p> <p>2.3. Técnicas de comunicación y habilidades sociales y profesionales.</p> <p>2.4. La comunicación no verbal.</p> |

| BRO | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos b |
|--|--|---|---|
| <p>ar una ral e la</p> <p>a asegurar ervención</p> <p>telefónica as de la telefónica de las idas de las zadas de la n las es orales ncia</p> | <p>2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.</p> | <p>a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.</p> <p>c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.</p> <p>d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.</p> <p>e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.</p> <p>f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.</p> <p>j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.</p> | <p>2.5. La comunicación verbal en el ámbito de la empresa.</p> <p>2.6. La comunicación telefónica.</p> <p>2.7. El teléfono y su uso. Normas de uso del listín telefónico. Normas de uso correctamente por teléfono.</p> <p>2.8. La informática en las comunicaciones verbales.</p> <p>2.9. Comunicaciones en la oficina y visitas: acogida, identificación.</p> |
| <p>caación mpresa: de los ue generan</p> <p>una escrita</p> <p>evitar en la escrita?</p> | <p>1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.</p> | <p>e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.</p> <p>i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.</p> | <p>3. Transmisión de comunicación en la empresa</p> <p>3.1. La comunicación escrita en la empresa.</p> <p>3.2. Normas de comunicación escrita.</p> <p>3.4. La carta comercial. Estructura y clases.</p> <p>3.6. Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.</p> |

| BRO | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos b |
|---|---|---|--|
| <p>transmisión</p> <p>ia</p> <p>ia de</p> <p>ia de</p> <p>o de</p> <p>icios</p> <p>ensajería</p> <p>Correos</p> <p>vados de</p> <p>nico</p> <p>s</p> <p>un mensaje</p> <p>rónico</p> <p>cuerpo</p> <p>y reenvío</p> <p>ad de la</p> | <p>3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.</p> | <p>a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.</p> <p>b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.</p> <p>c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.</p> <p>d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.</p> | <p>3.7. El correo electrónico.</p> <p>3.8. La recepción, envío y correspondencia.</p> <p>3.9. Servicios de correos, interna de correspondencia.</p> <p>3.10. Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.</p> |

| BRO | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos b |
|--|---|---|---|
| <p>ntación a empresa: rcial</p> <p>de las ales la carta</p> <p>s</p> <p>la carta</p> <p>la carta</p> <p>ento</p> <p>o</p> <p>nadas con el l</p> <p>amación entación</p> <p>es internas ncios interno o</p> <p>pción de ónicas y</p> <p>olarios</p> | <p>3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.</p> | <p>d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.</p> <p>f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.</p> <p>h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.</p> <p>i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.</p> <p>j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.</p> <p>k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p> | <p>3. Transmisión de comuni la empresa</p> <p>3.3. Características princip correspondencia comercia</p> |

| BRO | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos b |
|---|---|---|---|
| <p>ión no</p> <p>no verbal comunicación</p> <p>kinésica</p> <p>manos facial</p> <p>proxémica</p> <p>: la voz</p> <p>simbólica</p> <p>terísticas personal ico ria</p> | <p>2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.</p> | <p>a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación no verbal.</p> <p>b) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.</p> | <p>2. Transmisión de comunicación en la empresa</p> <p>2.4. La comunicación no verbal</p> |

| BRO | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos b |
|---|---|---|--|
| <p>la</p> <p>de los</p> <p>sistemas de</p> <p>alfabética</p> <p>ordenación</p> <p>numérica</p> <p>geográfica</p> <p>temática</p> <p>soporte papel</p> <p>archivo</p> <p>del archivo</p> <p>archivo</p> <p>n de los</p> <p>archivo</p> <p>de los</p> <p>archivos</p> <p>n de los</p> <p>n el archivo</p> <p>ucción de</p> <p>seguridad y</p> <p>chivos</p> <p>os</p> <p>de las</p> <p>rotección de</p> <p>nático</p> <p>s</p> <p>nto en la</p> <p>o de</p> <p>datos</p> <p>e seguridad</p> <p>sicos</p> <p>gales</p> | <p>4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.</p> | <p>a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.</p> <p>b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.</p> <p>c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.</p> <p>e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documento.</p> <p>h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.</p> <p>i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.</p> <p>j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p> | <p>4. Archivo de la información en soporte papel e informático</p> <p>4.1. Archivo de la información en soporte papel.</p> <p>4.1.1. Clasificación y ordenación de documentos.</p> <p>4.1.2. Normas de clasificación y criterios de selección inconvenientes.</p> <p>4.1.3. Técnicas de archivo y registro.</p> <p>Finalidad del archivo.</p> <p>4.1.4. Archivo de documentos y su elaboración de datos y su conservación.</p> <p>4.1.5. Sistemas de archivo y registro. Convencionales. Por microfilm y vídeo.</p> <p>Informáticos.</p> <p>4.1.6. Clasificación de la información.</p> <p>4.1.7. Centralización o descentralización del archivo.</p> <p>4.1.8. El proceso de archivo y registro.</p> <p>4.1.9. Confección y presentación de informes procedentes del archivo.</p> <p>4.1.10. La purga o destrucción de la documentación.</p> <p>4.1.11. Confidencialidad de la información y documentación.</p> <p>4.2. Archivo de la información en soporte informático.</p> <p>4.2.1. Las bases de datos y su tratamiento de la información.</p> <p>4.2.2. Estructura y funcionamiento de las bases de datos.</p> <p>4.2.3. Procedimientos de archivo y registro de datos.</p> <p>4.2.4. Archivos y carpetas electrónicas.</p> <p>4.2.5. Organización en carpetas electrónicas y otros sistemas de comunicación telemática.</p> |

| BRO | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos b |
|--|---|--|--|
| <p>ng como</p> <p>con los</p> <p>tes</p> <p>la empresa</p> <p>e cliente</p> <p>ento del</p> <p>nos</p> <p>nos</p> <p>con el</p> <p>cliente</p> <p>l cliente</p> <p>del cliente</p> <p>marketing</p> <p>estratégico</p> <p>marketing</p> <p>erativo</p> | <p>5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.</p> | <p>a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.</p> <p>b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.</p> <p>d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.</p> <p>e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.</p> <p>f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.</p> <p>g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.</p> | <p>5. Reconocimiento de necesidades de los clientes</p> <p>5.1. Concepto e identificación del cliente interno; el cliente externo.</p> <p>5.2. El conocimiento del cliente y sus motivaciones.</p> <p>5.3. Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y estructura.</p> <p>5.4. Fases de la atención al cliente: bienvenida, acogida, el seguimiento, la resolución de problemas y despedida.</p> <p>5.5. La percepción del cliente y la satisfacción de la atención recibida.</p> <p>5.6. La satisfacción del cliente y el servicio.</p> <p>5.7. Los procesos en contacto con el cliente externo.</p> <p>8. Aplicación de procedimientos de atención al cliente</p> <p>8.4. Evaluación y control de la atención al cliente</p> <p>8.5. Control del servicio postventa</p> <p>8.6. La fidelización del cliente</p> |
| <p>producto</p> <p>ón del</p> <p>ción del</p> <p>acional</p> <p>s en la</p> <p>ales en</p> <p>manager</p> | <p>7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.</p> | <p>a) Se ha identificado el concepto de marketing.</p> <p>b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.</p> <p>c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.</p> <p>d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.</p> <p>e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.</p> <p>f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.</p> <p>g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.</p> | <p>7. Potenciación de la imagen de la empresa</p> <p>7.1. El marketing en la actividad económica: su influencia en la empresa.</p> <p>7.2. Naturaleza y alcance del marketing.</p> <p>7.3. Políticas de comunicación y promoción.</p> <p>7.3.1. La publicidad: concepto, tipos y objetivos.</p> <p>7.3.2. Las relaciones públicas y el marketing.</p> <p>7.3.3. La Responsabilidad Social Corporativa.</p> |

| BRO | Resultados de aprendizaje | Criterios de evaluación | Contenidos b |
|---|---|---|--|
| <p>ión del</p> <p>in asertiva:</p> <p>to de</p> <p>ente</p> <p>servicio de</p> <p>ente</p> <p>servicio</p> <p>cliente</p> <p>el cliente</p> <p>ejas y</p> <p>o de</p> <p>una queja</p> <p>atención al</p> <p>alidad</p> <p>del</p> <p>r: concepto</p> <p>e defensa</p> <p>r</p> <p>itral de</p> <p>arbitrales</p> <p>o del</p> <p>nsumo</p> | <p>6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.</p> | <p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</p> <p>b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p> <p>c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.</p> <p>d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.</p> <p>e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.</p> <p>f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</p> <p>g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</p> | <p>6. Atención de consultas, reclamaciones</p> <p>6.1. El departamento de atención al cliente.</p> <p>6.2. Valoración del cliente recibida: reclamación, queja, felicitación.</p> <p>6.3. Elementos de una queja o reclamación.</p> <p>6.4. Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.</p> <p>6.5. El consumidor.</p> <p>6.6. Instituciones de consumo.</p> <p>6.7. Normativa en materia de consumo.</p> <p>6.8. Procedimiento de resolución de reclamaciones y denuncia.</p> <p>6.9. Tramitación y gestión de reclamaciones.</p> |
| | <p>8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.</p> | <p>a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.</p> <p>b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</p> <p>e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p> <p>g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.</p> <p>h) Se han definido las variables constitutivas del servicio posventa y su relación con la fidelización del cliente.</p> <p>i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.</p> <p>j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa, así como sus fases y herramientas.</p> <p>h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.</p> <p>i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.</p> <p>j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p> | <p>8. Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente</p> <p>8.1. La calidad de servicio y la competitividad de la empresa.</p> <p>8.2. Tratamiento de anomalías en la prestación del servicio.</p> <p>8.3. Procedimientos de control de calidad del servicio.</p> |

TEMPORALIZACIÓN

La temporalización de este módulo será por trimestres.

En el mapa criterial recogido en el apartado 1.0 se muestran las distintas unidades con sus resultados de aprendizaje (RA), criterios de evaluación y temporalización según trimestre.

- El Primer Trimestre abarcará hasta el 24 de noviembre de 2023.
- El Segundo Trimestre hasta el 15 de marzo de 2024.
- El Tercer Trimestre hasta el 14 de junio de 2024.

