



**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA
DE
COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL
CLIENTE
(0651)**

1º Grado Superior Administración y Finanzas

Curso: 2022/2023

Índice

<u>0.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>4.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>5.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>6.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>7.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>8.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>9.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>10.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>10.1.</u>	Programa de atención a los alumnos con materias pendientes. 41
<u>10.2.</u>	Programa de atención a los alumnos repetidores. 41
<u>10.3.</u>	Refuerzo de materias troncales. 41
<u>11.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>12.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>13.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>14.</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>14.1.</u>	Adaptación de la programación a los resultados de la evaluación inicial 43

0. Introducción

JUSTIFICACIÓN

La formación profesional en el sistema educativo, tiene por finalidad preparar al alumnado para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, y permitir su progresión en el sistema educativo y en el sistema de formación profesional para el empleo, así como el aprendizaje a lo largo de la vida.

La Formación Profesional en el sistema educativo comprende los ciclos de Formación Profesional Básica, de Grado Medio y de Grado Superior, con una organización modular, de duración variable, que integre los contenidos teórico-prácticos adecuados a los diversos campos profesionales.

A continuación, pasamos a identificar el ciclo y el módulo profesional objeto de la programación:

Descripción		
Identificación	Familia Profesional	Administración y Gestión
	Título	Técnico Superior en Administración y Finanzas
	Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación.	CINE-5b
	Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior.	Nivel 1. Técnico Superior
	Módulo Profesional	Comunicación y Atención al Cliente
	Código	0651
Distribución Horaria	Equivalencia créditos ECTS	12
	Curso	Primero
	Horas	160
Tipología de Módulo	Horas Semanales	5
	Asociado a UC:	UC0982_3

MARCO NORMATIVO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESPAÑA Y ANDALUCÍA

LEYES ORGÁNICAS

- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

- La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación ([LOE](#)). (BOE 14-07-06).
- **Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.**
- Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, (LEA). (BOJA 26-12-2007)

DE LA ORDENACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL

- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. (BOE 30-07-2011).
- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo. (BOJA 12-9-2008)
- ANTEPROYECTO DE LEY DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ANDALUCÍA. 327-14-ECD

DE CENTROS

- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. (BOJA 16-07-2010)
- ORDEN de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado. (BOJA 30-08-2010).

DE LAS ENSEÑANZAS

- Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el **Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas** y se fijan sus enseñanzas mínimas (BOE 15/12/2011); sustituye a la regulación del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas del Real Decreto 1659/1994, de 22 de julio (BOE 30/09/1994).
- ORDEN de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al **Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas** (BOJA 22/04/2013); desarrolla el Real Decreto 1584/2011 y sustituye en Andalucía al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas regulado por el Decreto 262/2001, de 27 de noviembre (BOJA 14/02/2002).
- ORDEN de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos.
- Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía.
- Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

DE LA EVALUACIÓN

ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO

Para programar este módulo se ha tenido en cuenta el entorno económico-social y las posibilidades de desarrollo de este.

La **oferta educativa** que presenta el Instituto es la siguiente:

El Centro con unos 1.180 alumnos/as aproximadamente, tiene una extensa oferta educativa que, siendo además desde el curso pasado un centro bilingüe, incluye:

- Educación Secundaria Obligatoria (ESO) **20 grupos**: 1º, 2º, 3º y 4º.
- Bachillerato de Ciencias de la Naturaleza y de la Salud (Ciencias y Tecnología), Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales. **7 grupos**
- Educación Secundaria de Adultos ESPA. **2 grupos**
- TAE y Bachillerato Semipresencial de Adultos. **2 grupos**
- Formación Profesional Básica: Informática de oficina. **2 grupos**
- Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa. **2 grupos**
- Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas. **4 grupos**
- Ciclo Formativo de Grado Superior de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas. **2 grupos**
- Ciclo Formativo de Grado Superior de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos. **2 grupos**
- Ciclo Formativo de Grado Superior de Mediación Comunicativa. **2 grupos**
- Ciclo Formativo de Grado Superior de Educación Infantil. **1 grupo**

Respecto a la plantilla del profesorado existente actualmente, podemos decir que es muy diversificada, estando compuesta por **108 profesores/as**. Concretamente el Departamento de Administración y Gestión, que integra la especialidad de FOL, está compuesto por:

1. Profesoras de la especialidad Administración de Empresas: **7**
2. Profesoras y profesores de la especialidad Procesos de Gestión Administrativa: **5**
3. Profesora de FOL: **1**

De acuerdo al Proyecto Educativo, en el centro se están desarrollando, entre otros, los siguientes planes y programas educativos:

- ◆ Bibliotecas escolares.
- ◆ Red Andaluza Escuela Espacio de Paz.
- ◆ Proyecto Lingüístico.
- ◆ Igualdad. Coeducación.
- ◆ Convivencia Escolar: Acoso Escolar.
- ◆ Plan de apertura de Centro: Actividades Extraescolares.
- ◆ Programa de Acompañamiento Escolar.
- ◆ Forma Joven.
- ◆ **Erasmus +**: Hoy día resulta indudable la conveniencia de promover en nuestro alumnado estancias en el extranjero e intercambios con centros educativos de otros países, con el fin de crear en ellos la necesidad de comunicarse en otro idioma y usarlo en un contexto lo más realista posible. Se propicia además la apertura a otras realidades, otros lugares, otras gentes y otras culturas, ampliando un horizonte, a veces, en exceso localista.
Los intercambios escolares y estancias en el extranjero tienen como finalidad:
 - Perfeccionar el conocimiento de otras lenguas, desarrollando sus aspectos prácticos.
 - Adquirir hábitos y actitudes positivos en el aprendizaje de los idiomas en particular, y en la formación permanente en general.
 - Desarrollar actitudes positivas de convivencia y cooperación.
 - Conocer la realidad cultural del país en el que realizan la estancia.
- ◆ **Carta Erasmus de Educación Superior 2014-2020**: Nos permite que el alumnado de FP de Grado superior pueda realizar la FCT en el extranjero.

Las **instalaciones** y los recursos con los que cuenta el centro son los adecuados, pues se trata de un centro TIC, lo que implica la tenencia de equipos informáticos en cada aula y la posibilidad de uso de Internet. La enseñanza puede ser impartida con normalidad.

CARACTERÍSTICAS DEL ALUMNADO

El alumnado del centro, cuenta con una serie de características generales comunes:

- Un nivel socio-económico-cultural, medio.
- Un grado de motivación hacia los estudios, medio.
- Un nivel de actitud y comportamiento, adecuado.
- Un nivel de absentismo que en la gran mayoría del alumnado no es significativo.

El alumnado salvo casos concretos no suele presentar problemas de convivencia importantes.

Tal como establece el artículo 11 de la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se ha realizado un procedimiento de **evaluación inicial** que ha permitido conocer en profundidad las características de partida del alumnado.

Este proceso de evaluación inicial, constituye la base sobre la cuál ha sido diseñada la presente programación y ha permitido conocer las condiciones previas del alumnado tanto a nivel de conocimientos adquiridos en referencia a los contenidos propios del módulo, como a nivel de capacidades, actitud, motivación e intereses personales.

La presente programación se diseña para dos grupos (mañana y tarde) constituida en el caso del **grupo de la mañana de 34 alumnos y en el de la tarde**, por un total de 35 alumnos.

En lo que respecta al **grupo de la mañana**, está constituido por 34 alumnos y alumnas. Su procedencia académica y geográfica es diversa; encontramos alumnos procedentes de bachillerato o de grado medio de Gestión Administrativa. El grupo presenta un perfil heterogéneo en cuanto a conocimientos previos, observándose un nivel medio, con alumnos que destacan y un nivel también bastante dispar en cuanto a motivación y predisposición al trabajo. Igualmente, el conocimiento de los distintos programas ofimáticos es muy dispar, coincidiendo todos en el desconocimiento de la base de datos.

En lo referente al **grupo de tarde**, presenta 35 alumnos matriculados, 14 de ellos repetidores de algún módulo, si bien hay 6 alumnos asentistas y recientemente se han producido 4 bajas por traslado a otros centros.

La edad media es de 22 años y su procedencia es de 14 municipios del entorno aljarafeño cercano a Gines.

En torno a la mitad acceden por contar con ciclo medio en Gestión Administrativa y otro tanto su origen es Bachillerato.

Casi el 75% posee experiencia laboral, estando en posesión de contrato de trabajo actualmente un 56%.

La cohesión, interés y motivación es alta.

CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO

Gines es un municipio español que se encuentra en la comarca del Aljarafe, en la provincia de Sevilla, Andalucía. Su población ronda los 13.500 habitantes.

Gines se encuentra entre los 100 municipios, de más de 5 000 habitantes, con mayor renta declarada de España, según un estudio realizado por la Fundación de Estudios de Economía Aplicada.

Según el Instituto Estadístico de Andalucía, a fecha de 2016 en Gines existían 858 establecimientos con actividad económica, dedicados principalmente por número de establecimientos al comercio, a las actividades profesionales y técnicas y a la hostelería.

La Asociación Ginense de Empresarios y Comerciantes es la entidad encargada de velar por sus intereses.

Dentro del término municipal se encuentra el Polígono Industrial Servialsa y el Parque Comercial Gines Plaza. Está pendiente el desarrollo del Parque Empresarial Pétalo, que se construirá conjuntamente con los municipios limítrofes de Bormujos y Espartinas.

Históricamente, la producción de aceituna tuvo gran importancia, creándose, especialmente a partir del siglo XVIII, varias haciendas para la producción de aceite y a partir del siglo XX industrias relacionadas, principalmente dedicadas a

la fabricación de toneles, al envasado y a la distribución. La última gran industria del sector que tuvo sede en la localidad fue la fábrica de La Española, conocida por sus aceitunas y encurtidos, que desde 1956 hasta 2004 se encontró en la localidad. La fábrica se trasladó a la localidad de Aznalcázar al haberse quedado sin capacidad de expansión, ya que se encontraba rodeada de viviendas por el crecimiento poblacional.

Las empresas de la zona son fundamentalmente PYMES, de prestación de servicios y comerciales, fundamentalmente son empresarios autónomos, cooperativas, sociedades limitadas y en menor medida sociedades anónimas.

También, en los últimos años se han asentado en la zona varios hospitales privados y concertados que colaboran activamente en la realización del Módulo de FCT, siendo para ellos una vía directa de contratación de personal administrativo para sus oficinas

Existen buenas y fluidas relaciones entre las empresas de la zona y el centro educativo, motivadas fundamentalmente por la realización de la F.C.T. de los alumno/as/ del centro, en gran parte de estas empresas, existiendo un buen nivel de contratación posterior.

Un buen número de estas empresas mantienen relaciones comerciales con el exterior, sobre todo con países de la U.E.

Se dispone de una amplia base de datos de empresas con las que realizar la FCT.

En general se tiene buena relación con las distintas instituciones públicas, colaborando con las que tienen representación en la zona.

1. Objetivos

Los objetivos didácticos concretan los saberes, las capacidades, los hábitos, las actitudes y los valores que deseamos desarrollar en el alumnado y constituyen la guía fundamental en la organización de la actividad docente. Responden a las cuestiones de ¿qué enseñar? y ¿qué evaluar?

OBJETIVOS GENERALES DEL TÍTULO.

La Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas (BOJA 22/04/2013), establece, de conformidad con el artículo 9 del Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas, que los **objetivos generales** de las enseñanzas correspondientes al mismo son:

- a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.

- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- c) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- d) 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.
- e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
- f) Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.
- g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.
- h) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.
- i) Interpretar la normativa y metodología aplicable para realizar la gestión contable y fiscal.
- j) Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, y analizar los métodos de cálculo financieros para supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.
- k) Preparar la documentación, así como las actuaciones, que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos.
- l) Reconocer la normativa legal, las técnicas asociadas y los protocolos relacionados con el departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral y la documentación derivada, para organizar y supervisar la gestión administrativa del personal de la empresa.
- m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.
- n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.
- ñ) Identificar modelos, plazos y requisitos para tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.
- o) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

- p) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- q) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
- r) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- s) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
- t) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personal y colectiva, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.
- u) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.
- v) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.
- w) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.
- x) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

OBJETIVOS DEL MÓDULO CYAC

Según la Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas en Andalucía establece:

“La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- c) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.

- d) 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.
- e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
- g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.
- n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.
- s) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.”

2. Competencias

COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO

El Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas (BOE 15/12/2011), y, en Andalucía, la Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas (BOJA 22/04/2013), establecen las enseñanzas correspondientes al Título de Formación Profesional de Técnico Superior en Administración y Finanzas en Andalucía, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión, y cuya competencia profesional consiste en organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

El Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas (BOE 15/12/2011), establece las **competencias profesionales, personales y sociales** de este título:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.

- e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- f) Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.
- g) Realizar la gestión contable y fiscal de la empresa, según los procesos y procedimientos administrativos, aplicando la normativa vigente y en condiciones de seguridad y calidad.
- h) Supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión, siguiendo las normas y protocolos establecidos.
- i) Aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los Recursos Humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.
- j) Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y a los protocolos establecidos.
- k) Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y relación con el cliente.
- l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- m) Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas, en plazo y forma requeridos.
- n) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
- ñ) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
- o) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
- p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- q) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.

- r) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos”, en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
- s) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.
- t) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

De la misma forma, se establece que este título cubre de forma completa 3 **cualificaciones profesionales** del **Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales**:

- Administración de recursos humanos ADG084_3 (Real Decreto 295/2007, de 20 de febrero, y actualizada en el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero).
- Gestión financiera ADG157_3 (Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre y actualizado en RD 107/2008, de 1 de febrero).
- Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas ADG310_3 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero).

Y de forma incompleta 1 cualificación profesional del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales:

- Gestión contable y de auditoría ADG082_3 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, actualizado en Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero).

Las personas que obtienen este título ejercen su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, desempeñando las tareas administrativas en la gestión y el asesoramiento en las áreas laboral, comercial, contable y fiscal de dichas empresas e instituciones, ofreciendo un servicio y atención a los clientes y ciudadanos, 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 o estudio de proyectos, entre otros.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Administrativo de oficina.
- Administrativo comercial.
- Administrativo financiero.
- Administrativo contable.
- Administrativo de logística.
- Administrativo de banca y de seguros.
- Administrativo de recursos humanos.

- Administrativo de la Administración pública.
- Administrativo de asesorías jurídicas, contables, laborales, fiscales o gestorías.
- Técnico en gestión de cobros.
- Responsable de atención al cliente.

“La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.
- e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- I) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.”

En el ANEXO V A) del Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas, establece: “Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas de acuerdo a lo establecido en el Artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales para su convalidación”

Módulos profesionales convalidables	Unidades de competencia acreditadas
0651. Comunicación y atención al cliente.	UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

3. Contenidos

Los contenidos que a continuación se distribuyen en distintas unidades de trabajo, podrán alterarse en función de la evolución de la situación actual, garantizándose en cualquier caso los contenidos mínimos establecidos en esta programación.

UD 1. LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES OBJETIVOS DIDÁCTICOS

1. Conocer los elementos que hacen funcionar una empresa.

2. Adquirir conocimiento de las funciones del empresario como conductor de la empresa.
3. Aprender a clasificar las empresas según su forma jurídica, su actividad o su dimensión.
4. Ser capaz de elaborar e interpretar un organigrama.
5. Saber valorar la importancia de la organización para llevar a cabo cualquier actividad.
6. Conocer las principales funciones de los departamentos básicos de toda empresa.
7. Ser capaz de establecer un sistema de relaciones entre los departamentos.
8. Adquirir conocimientos sobre la organización informal, su origen, características y funcionamiento.
9. Aprender las diferencias entre información y comunicación.
10. Apreciar la importancia de las comunicaciones para la empresa.
11. Poder clasificar las diferentes comunicaciones empresariales.
12. Saber valorar la importancia de las relaciones laborales.
13. Conocer los tipos de comunicación que la empresa mantiene con el exterior.
14. Aprender el fundamento de la publicidad y las relaciones públicas empresariales.

Los contenidos que a continuación se distribuyen en distintas unidades de trabajo, podrán alterarse en función de la evolución de la situación actual, garantizándose en cualquier caso los contenidos mínimos establecidos en esta programación.

CONTENIDOS

- 1.- Concepto de empresa
- 2.- Clasificación de la empresa
- 3.- Funciones de la empresa.
- 4.- La organización de la empresa.
- 5.- La dirección de la empresa.
- 6.- La comunicación.
- 7.- Proceso de comunicación. Sistemas de información.
- 8.- Barreras de la comunicación.
- 9.- Comunicación e información y comportamiento.
- 10.- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- 11.- Flujos de la comunicación en la empresa.
- 12.- La imagen corporativa e institucional en la comunicación empresarial.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.

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

UD 2. LAS COMUNICACIONES ORALES

OBJETIVOS DIDÁCTICOS

- 1. Ser capaz de apreciar la importancia de la comunicación verbal.
- 2. Distinguir entre oír y escuchar.
- 3. Adquirir técnicas de escucha activa y participativa.
- 4. Ser capaz de reconocer comportamientos inadecuados en las comunicaciones verbales.
- 5. Aprender aspectos relacionados con el lenguaje del cuerpo.
- 6. Saber apreciar las diferencias culturales y su reflejo en el comportamiento social.
- 7. Adquirir nociones básicas de protocolo.
- 8. Poder clasificar las comunicaciones verbales en el ámbito empresarial.
- 9. Saber reconocer los medios empleados en las comunicaciones orales.
- 10. Apreciar la importancia del teléfono como herramienta de comunicación empresarial.
- 11. Poder describir los pasos que se deben seguir en la atención del teléfono
- 12. Apreciar la importancia de la cordialidad y la corrección en la atención telefónica.
- 13. Aprender el protocolo en la atención telefónica.
- 14. Ser capaz de reconocer una actuación inadecuada en una comunicación telefónica.
- 15. Poder reconocer las objeciones y quejas.
- 16. Adquirir conocimientos sobre los tipos de comunicaciones verbales presenciales.

CONTENIDOS

- 1.- Elementos del proceso de comunicación oral.

- 2.- Principios básicos en las comunicaciones orales: claridad, rapidez y concisión.
- 3.- Técnicas de comunicación oral.
- 4.- Formas de comunicación oral.
- 5.- La comunicación no verbal.
- 6.- Imagen personal.
- 7.- La comunicación telefónica.
- 8.- Componentes de la conversación telefónica.
- 9.- Reglas generales de cortesía en las conversaciones telefónicas.
- 10.- Preparación y realización de llamadas telefónicas.
- 11.- Recepción de llamadas telefónicas.
- 12.- Atención de quejas o reclamaciones telefónicas.
- 13.- El teléfono móvil.
- 14.- La comunicación y las tecnologías de la información.
- 15.- Barreras de la comunicación

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIO DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.
- f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.
- g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
- i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

UD 3. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

OBJETIVOS DIDÁCTICOS

1. Ser capaz de describir las características de los mensajes escritos.
2. Poder clasificar las comunicaciones escritas en el ámbito empresarial.
3. Aprender el uso de las abreviaturas y siglas de uso más habitual.

4. Conocer y ser capaz de distinguir los apartados de la carta comercial así como identificar los datos que aparecen en cada uno de los mismos.
5. Poder describir los aspectos formales de la carta.
6. Conocer cuál es el orden de exposición más adecuado.
7. Adquirir conocimientos precisos sobre el proceso de elaboración de las cartas comerciales.
8. Ser capaz de encontrar la forma de introducir y concluir una carta comercial.
9. Poder detectar expresiones obsoletas pasadas de moda y saber sustituirlas por otras más adecuadas.
10. Poder redactar cartas sencillas a partir de supuestos concretos.
11. Aprender a elaborar cartas de respuesta a peticiones de los clientes.
12. Ser capaz de establecer y organizar los puntos que se deben tratar en cartas de reclamación o en respuesta a la misma.
13. Conocer la secuencia de correspondencia para un requerimiento de pago, y poder elaborar las cartas correspondientes a cada una de las fases.
14. Saber distinguir las peculiaridades de una carta circular.
15. Adquirir conocimientos sobre el proceso de elaboración de las cartas de venta por correo.
16. Poder distinguir los tipos de comunicaciones internas de carácter informativo y administrativo.
17. Saber clasificar un informe, e identificar los apartados de que consta.
18. Conocer los documentos relacionados con las reuniones de empresa: convocatoria y acta, y ser capaz de determinar el contenido de los mismos.

CONTENIDOS

- 1.- La comunicación escrita.
 - 2.- Normas de comunicación y expresión escrita.
 - 3.- Técnicas para la elaboración de una comunicación escrita: análisis de la situación.
 - 4.- Recomendaciones para mejorar la forma de escribir.
 - 5.- Formas más habituales de comunicación escrita.
 - 6.- La carta comercial.
 - 7.- El sobre.
-
- 1.- La comunicación escrita.
 - 2.- Normas de comunicación y expresión escrita.
 - 3.- Técnicas para la elaboración de una comunicación escrita: análisis de la situación.
 - 4.- Recomendaciones para mejorar la forma de escribir.
 - 5.- Formas más habituales de comunicación escrita.
 - 6.- La carta comercial.
 - 7.- El sobre.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UD 4. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVOS DIDÁCTICOS

- 1. Ser capaz de distinguir entre las tareas que conllevan la recepción y el envío de correspondencia.
- 2. Poder describir la trayectoria de un documento desde su elaboración hasta la expedición del mismo.
- 3. Aprender las diferencias entre los registros de documentos que se utilizan habitualmente.
- 4. Aprender las diferentes formas de envío de correspondencia y los servicios de Correos.
- 5. Conocer los sistemas de ordenación y clasificación de uso más generalizado.
- 6. Saber determinar cuál de los criterios de clasificación y ordenación es más adecuado para cada caso.
- 7. Aprender las ventajas e inconvenientes de cada uno de los sistemas de clasificación.
- 8. Ser capaz de realizar ordenación de documentos, de acuerdo con los principales sistemas vigentes.
- 9. Aprender en qué consiste la Ley de las 3R y su aplicación a los procedimientos administrativos.
- 10. Saber cómo afecta a las empresas la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, y los mecanismos que deben ponerse en marcha para su cumplimiento.
- 11. Poder apreciar la importancia del archivo para la actividad empresarial.
- 12. Saber distinguir entre las diferentes modalidades de organización del archivo.
- 13. Aprender las ventajas e inconvenientes de cada sistema de archivo.

14. Poder determinar en qué casos hay que proceder a la destrucción de documentos.
 15. Ser capaz de manejar el lenguaje de uso corriente en la gestión de archivos informáticos.
 16. Aprender los fundamentos de las bases de datos.
 17. Ser capaz de describir las ventajas y desventajas de la gestión informatizada de los datos.
 18. Conocer las carpetas de uso más corriente en la gestión de archivos asociados al correo electrónico.
- k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.
19. Saber describir las medidas de seguridad que convienen adoptar para evitar la pérdida de datos informáticos.

CONTENIDOS

- 1.- La correspondencia en la empresa.
- 2.- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- 3.- Servicio de Correos.
- 4.- Clasificación de la documentación.
- 5.- El archivo de documentos.
- 6.- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- 7.- El correo electrónico

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

- j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.
- k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

UNIDAD 5. LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE/USUARIO

OBJETIVOS DIDÁCTICOS

1. Aprender a distinguir los tipos de clientes, de acuerdo a diversos criterios.
2. Poder conocer distintas motivaciones de compra, y apreciar cómo influyen en el comportamiento del cliente.
3. Llegar a conocer las funciones que cumple el departamento de atención al cliente.
4. Saber distinguir los elementos necesarios en la atención al cliente.
5. Ser capaz de apreciar la importancia de las bases de datos en la gestión de la cartera de clientes.
6. Poder conocer las fases por las que pasa la atención a los clientes.
7. Ser capaz de distinguir y evitar las barreras que dificultan la comunicación con los clientes.
8. Conocer la importancia de la función comercial.
9. Aprender los fundamentos del marketing como filosofía empresarial y como actividad necesaria.
10. Poder manejar términos específicos relacionados con el marketing.
11. Saber en qué consiste un plan de marketing y los instrumentos que se emplean en el mismo.
12. Ser capaz de apreciar la importancia de las decisiones sobre producto, precio, formas de distribución y políticas de comunicación como instrumentos del marketing mix.
13. Poder conocer más a fondo los entresijos de la publicidad como forma de comunicación empresarial.
14. Aprender la importancia de la promoción y las relaciones públicas de empresa como instrumentos comerciales.
15. Saber en qué consiste la responsabilidad social corporativa y apreciar su importancia y necesidad.

CONTENIDOS

- 1.- El cliente.
- 2.- La atención al cliente en la empresa.
- 3.- El departamento de atención al cliente.
- 4.- Las Relaciones Públicas.
- 5.- Técnicas de atención al cliente.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes usuarios. 1. Poder valorar la importancia de ofrecer una buena atención a los clientes.
2. Conocer la relación entre satisfacción del cliente y atención recibida.

3. Saber valorar e interpretar diversas manifestaciones del cliente: consulta, objeción, queja, reclamación, sugerencia o felicitación.
4. Conocer qué prácticas empresariales pueden favorecer que los clientes comuniquen su insatisfacción.
5. Aprender pautas de comportamiento en casos de conflicto.
6. Aprender técnicas para manejar las objeciones, quejas y reclamaciones.
7. Apreciar la importancia de ofrecer un buen servicio posventa.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 6. GESTIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

OBJETIVOS DIDÁCTICOS

1. Poder valorar la importancia de ofrecer una buena atención a los clientes.
2. Conocer la relación entre satisfacción del cliente y atención recibida.
3. Saber valorar e interpretar diversas manifestaciones del cliente: consulta, objeción, queja, reclamación, sugerencia o felicitación.
4. Conocer qué prácticas empresariales pueden favorecer que los clientes comuniquen su insatisfacción.
5. Aprender pautas de comportamiento en casos de conflicto.
6. Aprender técnicas para manejar las objeciones, quejas y reclamaciones.
7. Apreciar la importancia de ofrecer un buen servicio posventa.
8. Tener conocimiento de los diferentes tipos de servicio posteriores a la venta.
9. Saber poner en relación el servicio posventa y la fidelización de clientes.

CONTENIDOS

- 1.- El consumidor.
- 2.- Normativa en materia de consumo.
- 3.- Instituciones y organismos de protección al consumidor.
- 4.- Reclamaciones, quejas y denuncias.
- 5.- Mediación y arbitraje.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

1. Apreciar la importancia de ofrecer un buen servicio posventa.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

UNIDAD 7. EL SERVICIO POSTVENTA

OBJETIVOS DIDÁCTICOS

1. Apreciar la importancia de ofrecer un buen servicio posventa.
2. Tener conocimiento de los diferentes tipos de servicio posteriores a la venta.
3. Saber poner en relación el servicio posventa y la fidelización de clientes.
- 4.
5. Aprender en qué consiste la calidad, y cómo se planifica e incorpora al quehacer diario de una organización.
6. Poder conocer en qué consiste un SGC (sistema de gestión de la calidad) y los beneficios que conlleva.
7. Conoce el fundamento de la documentación de un SGC, tipos y utilidad.
8. Adquirir conocimientos sobre las normas ISO y su aplicación a los sistemas de calidad.
9. Poder apreciar la importancia de los sistemas de control y prevención aplicados a los servicios de atención al cliente.
10. Aprender en qué consiste la fidelización de clientes y los beneficios que reporta.

CONTENIDOS

- 1.- El valor del producto para el cliente.
- 2.- Actividades del servicio post-venta.
- 3.- Relación con otros procesos
- 4.- Tipos de servicio post-venta
- 5.- Gestión de la calidad.
- 6.- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

4. Distribución temporal

La distribución y temporalización de unidades didácticas o de trabajo se realizará de la siguiente forma:

UNIDADES DE TRABAJO	TRIMESTRE	Nº Horas
UT 1: LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES	1º	34
UT 2: LA COMUNICACIÓN ORAL	1º	21
UT 3: LA COMUNICACIÓN ESCRITA	1º/2º	6/36
UT 4: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	2º	15
UT 5: LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE/USUARIO	3º	30
UT 6: GESTIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	3º	9
UT 7: EL SERVICIO POSTVENTA	3º	9
TOTAL		160

5. Metodología

Orientaciones pedagógicas del módulo

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar funciones relacionadas con las diferentes técnicas de comunicación aplicables en la atención de los clientes, así como con la gestión de sus requerimientos, quejas y reclamaciones. Estas funciones se desarrollarán de acuerdo con las líneas de actuación siguientes:

Metodología de desarrollo de las unidades

El Según el artículo 42.3 de la Ley Orgánica 2/2006 (LOE):

“La formación profesional promoverá la integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos y garantizará que el alumnado adquiera los conocimientos y capacidades relacionadas con las áreas establecidas en la disposición adicional tercera de la Ley 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional”.

En estos objetivos debe basarse la metodología didáctica de los distintos módulos, como establece el artículo 8.6 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo:

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

Por ello, en el módulo COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE se aplicarán líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo sobre:

- a) El análisis y aplicación de técnicas de comunicación oral y escrita.
- b) El conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.
- c) Las técnicas de confección y registro de la información y la documentación de la empresa, utilizando las aplicaciones informáticas más avanzadas. Exposición, análisis y estudio de los contenidos de carácter teórico.
- d) El análisis de los principios y tendencias en la atención de quejas y el desarrollo del servicio posventa en las organizaciones.
- e) El conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.

El contenido del módulo COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE no debe impartirse aislado, sino en relación con otros del mismo título, en especial con el denominado Ofimática y proceso de la información, en el que se adquieren conocimientos sobre procesadores de textos, herramienta imprescindible en la confección de la mayoría de los documentos. Por ello, habrá que trabajar ambos módulos de forma coordinada para que cuando el estudiante sea capaz de

manejar con soltura la herramienta informática, pueda aplicarla en la elaboración de los documentos contemplados en este módulo.

En cada una de las unidades didácticas del libro, se ofrecen numerosos ejemplos que pueden ilustrar los contenidos del mismo, así como actividades.

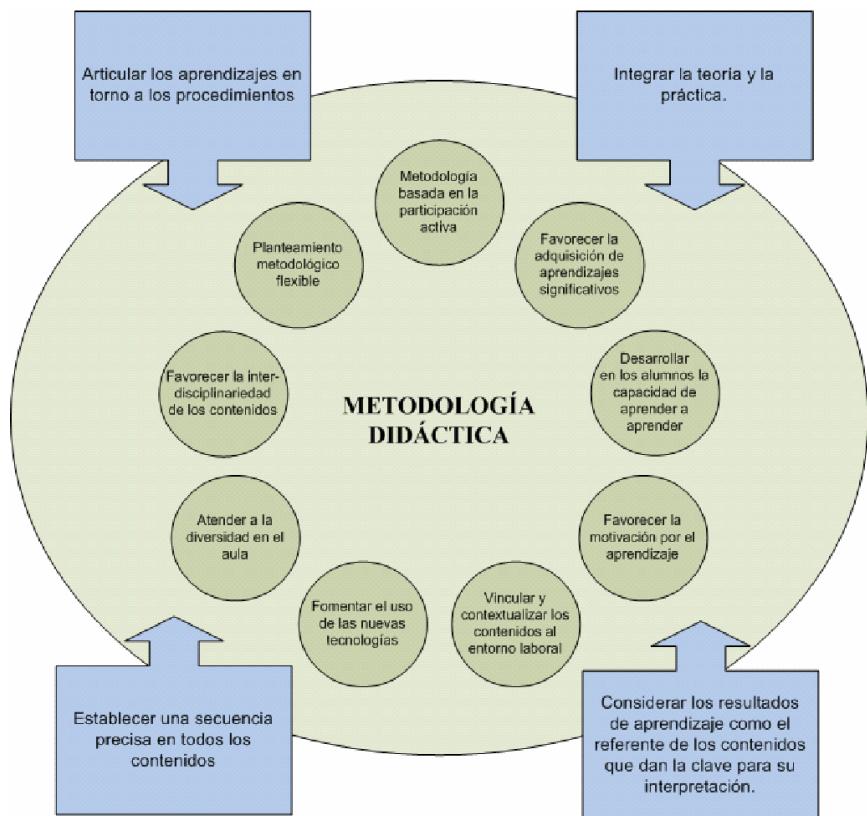
En muchos casos (tanto en ejemplos como en actividades) resultará muy útil su discusión en grupos, y la puesta en común de las opiniones de los propios estudiantes, con el objetivo de ayudarles en su proceso de reflexión y toma de conciencia sobre la importancia de las comunicaciones en todos los ámbitos profesionales y sociales.

Las unidades programadas recogen con un enfoque interdisciplinar conceptos, técnicas, métodos y procedimientos, relacionados en algunos casos con diferentes disciplinas del campo social o científico, integrándolos en las funciones y procesos del trabajo administrativo marcados por los resultados de aprendizaje del módulo.

La metodología didáctica hace referencia al conjunto de decisiones que se han de tomar para orientar el desarrollo en el aula de los procesos de enseñanza-aprendizaje. En nuestro caso, estas decisiones tienen que adoptarse con la finalidad de contribuir al logro de los resultados de aprendizaje de este módulo profesional, pero dado que están referidos a los diferentes contenidos de la enseñanza, las opciones metodológicas estarán orientadas al aprendizaje significativo de los diferentes contenidos (conceptuales, procedimentales y actitudinales).

Al estar considerando una enseñanza profesionalizadora, debemos tener presente que las actividades productivas requieren de la acción, es decir, del dominio de unos modos operativos o procedimientos, del “saber hacer”. Por tanto, los aprendizajes debemos articularlos en torno a los contenidos procedimentales. De esta forma, la teoría y la práctica deben integrarse en el desarrollo del currículo y en la programación del proceso educativo adoptado en el aula.

Nuestro modelo didáctico se basará en los siguientes principios y pautas metodológicas:



Estos principios metodológicos se concretan a través de las estrategias didácticas y las actividades de enseñanza-aprendizaje. Las primeras hacen referencia al tipo de actividades que se desarrollan en el aula y al modo de organizarlas o secuenciarlas, mientras que las actividades propiamente dichas se refieren a las tareas realizadas por el alumnado con el fin de adquirir ciertos aprendizajes.

La adopción de estrategias didácticas está condicionada por diferentes factores: Las características de los alumnos, los recursos didácticos disponibles, la experiencia y formación del profesor, etc. Entre la diversidad de estrategias didácticas existentes, cada profesor podrá optar por algunas de las siguientes:

- Clases de exposición, presentación de objetivos y contenidos por parte del profesor o de expertos en la materia.
- Exploraciones bibliográficas específicas.
- Discusión en pequeño/gran grupo.
- Diseño y realización de trabajos prácticos por unidades y/o bloques de contenido.
- Resolución de problemas.
- Elaboración, exposición y discusión de informes.
- Simulaciones utilizando las nuevas tecnologías de la comunicación.
- Visitas a organismos oficiales y al departamento administrativo de una empresa del entorno como actividades complementarias y/o extraescolares.

Como estrategia didáctica general se propone la siguiente:

- Al inicio de cada unidad se hará una introducción-coloquio a la misma, que muestre los conocimientos y actitudes previos del grupo para así detectar las ideas preconcebidas y despertar el interés por el tema.
- Posteriormente se pasará a explicar los contenidos conceptuales intercalando los casos prácticos resueltos y las actividades de apoyo que aparecen en el libro de texto.
- Tras la explicación de los contenidos, a modo de resumen, en los apartados finales de cada unidad se presenta al alumno el esquema- síntesis de la unidad y se propone al alumno/a la realización del test de repaso y las actividades de comprobación del aprendizaje alcanzado, para cada uno de los criterios de evaluación definidos en la unidad.
- Al finalizar la unidad, el alumno realizará las actividades contenidas en el apartado correspondiente del caso práctico de simulación.

Las actividades didácticas que aparecen en el libro de texto deben servir al profesor para desarrollar las diferentes estrategias didácticas propuestas. Con estas actividades se trata, en la medida de lo posible, de colocar a los alumnos en situación de practicar conocimientos y de explorar alternativas, superando la nueva asimilación de conocimientos ya elaborados. Adicionalmente, entre el material complementario se aportan distintos tipos de actividades orientadas a la atención a la diversidad, para trabajarlas en función del ritmo y nivel de aprendizaje de los/as alumnos/as:

- Actividades de refuerzo orientadas a atender a aquellos alumnos que no han conseguido los aprendizajes previstos.
- Actividades de ampliación que permiten construir nuevos conocimientos a los alumnos que han realizado de forma satisfactoria las actividades de comprobación del aprendizaje.
- Actividades grupales, de debate y de prensa

6. Materiales y recursos didácticos

Los materiales y recursos didácticos necesarios y que utilizaremos para llevar a cabo las actividades de enseñanza-aprendizaje programadas, a lo largo del curso escolar en este módulo, son los siguientes:

- Personales: explicaciones y exposiciones por parte del profesor y de los profesionales externos expertos en alguna materia concreta, así como de los empleados de la entidades, organismos y empresas visitadas, y las aportaciones y experiencias personales de los alumnos/as sobre la materia estudiada. - Se utilizarán casos prácticos explicados por el profesor.
 - Durante el curso se le irán facilitando apuntes y material adecuado para la realización del módulo.
 - Apuntes del profesor.
 - Fotocopias.

- Recursos materiales: encerado y tizas, diapositivas y transparencias, ordenadores, cañón de proyecciones, aplicaciones informáticas relacionadas, Internet.
- Los alumnos disponen en el aula con ordenadores con conexión a internet por cada puesto de trabajo.
- Todas las aulas disponen de retroproyector para la exposición de las diapositivas con las explicaciones del profesor y las puestas en común de los grupos de trabajo.
- Fuentes bibliográficas: recortes de prensa comarcal, regional y nacional, modelos, documentos e impresos de la materia, diccionarios.
- Libro de texto de la editorial Editex.
- Bibliografía del departamento.

7. Criterios y procedimientos de evaluación

En la Orden de 29 de septiembre de 2010 también se establece que para evaluar el aprendizaje del alumnado se consideran los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, así como las competencias y los objetivos generales. También se tiene en cuenta las posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en estudios posteriores a los que pueda acceder. Los criterios de evaluación coinciden con los contenidos mínimos exigibles y serán la referencia inmediata para determinar la consecución de los distintos objetivos didácticos. Todos ellos serán conocidos por alumnos y alumnas.

Los criterios de evaluación correspondientes a cada uno de los resultados de aprendizaje de este módulo han sido descritos en el capítulo 3.4 resultados de aprendizaje.

Dentro del proceso formativo la finalidad de la evaluación es la mejora y la regulación progresiva de las tareas de enseñanza y aprendizaje. Por tanto, es un instrumento para la intervención educativa en función del análisis de los medios utilizados, de la intervención del profesor y de la evolución de cada alumno en relación con los objetivos propuestos. Esto supone contemplar tanto el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje como el grado de los aprendizajes alcanzados por cada alumno en particular.

Para la evaluación y calificación de este módulo profesional se seguirán las siguientes reglas de actuación:

- La evaluación del aprendizaje del alumnado será continua, para lo que es necesario que el alumno/a asista con regularidad a las clases y actividades programadas.
- Los criterios y procedimientos de evaluación a aplicar tendrán en cuenta las competencias profesionales, personales y sociales del perfil profesional, los resultados de aprendizaje (objetivos) del módulo y la madurez del alumnado.
- La evaluación del aprendizaje se realizará tomando como referencia los resultados de aprendizaje esperados y los criterios de evaluación establecidos.

Los criterios de evaluación establecen el nivel aceptable de consecución del resultado de aprendizaje y, en consecuencia, los mínimos que deben ser alcanzados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La evaluación se entiende como un proceso continuo, sistemático y personalizado, en el que pueden y deben utilizarse técnicas diferentes y no reducirse a actuaciones aisladas ni confundirse con la calificación. En ella, el profesor, siguiendo los procedimientos de evaluación que se establezcan, tendrá que dar una respuesta positiva o negativa sobre la capacidad de cada alumno/a para realizar las actividades relacionadas en cada uno de los criterios de evaluación establecidos en cada unidad.

Evaluación inicial

Se realizará una evaluación inicial para determinar el conocimiento previo del alumnado a partir del cual comenzará el aprendizaje. También se determinará de esta manera posibles carencias y dificultades para el desarrollo de ciertas actividades, así como la motivación del alumno, su interés... Este tipo de evaluación se hará al comienzo del curso.

Esta evaluación inicial será el punto de referencia del equipo docente y, en su caso, del departamento de familia profesional, para la toma de decisiones relativas al desarrollo del currículo y su adecuación a las características, capacidades y conocimientos del alumnado. Esta evaluación, en ningún caso, conllevará calificación para el alumnado y los acuerdos adoptados por el equipo educativo se recogerán en acta durante la celebración de una sesión de evaluación.

Los instrumentos de evaluación que usaremos para realizar la evaluación inicial al comienzo del curso son:

- Mediante una ficha de recogida de datos que cumplimentara el alumno/a podremos obtener información acerca de: - Los estudios académicos o las enseñanzas de formación profesional previamente cursadas, tanto en el sistema educativo como dentro de la oferta de formación para el empleo.
- El sistema de acceso del alumno/a al ciclo.
- La experiencia profesional previa del alumnado.
- Una prueba para conocer el grado de conocimiento del alumnado sobre el contenido del módulo.

Evaluaciones parciales

Los PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN son distintas formas de obtener información para registrar el aprendizaje de los alumnos. Los principales tipos son:

- Observación.
- Tareas.
- Trabajos.
- Exámenes: orales, escritos, prácticos...

Evaluación final

La evaluación final corresponderá a la media ponderada que engloba todos los resultados de aprendizaje relacionados con cada uno de los tres distintos trimestres.

Para superar el módulo profesional el alumno/a ha de tener superados todos los resultados de aprendizaje, aquellos que no cumplan este requisito tendrán que asistir a clase durante el mes de junio hasta que se realice la evaluación final correspondiente únicamente referida a los criterios de evaluación no superados.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas. 10%	
CRITERIO DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.	10%
b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.	10%
c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.	10%
d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.	10%
f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.	10%
g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.	10%
h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.	10%
i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.	10%
j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.	10%

RA.2 Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. **20%**

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.	5%
b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.	20%
c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	20%
d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.	15%
e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.	10%
f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.	5%
g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.	5%
h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.	5%
i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes	10%
j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.	5%

RA 3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo. 40%	
CRITERIO DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.	5%
b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.	5%
c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.	5%
d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.	10%

e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.	40%
f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.	10%
g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.	5%
h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.	5%
i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.	5%
j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).	5%
k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.	5%

4. RA 4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. **10%**

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.	10%
b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.	5%
c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad	10%
d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.	5%
e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.	10%
f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.	30%
g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y	10%

conservación de la información y documentación.	
h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	5%
i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.	5%
j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.	5%
k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.	5%

RA 5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes usuarios. 10%	
CRITERIO DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	20%
b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	20%
c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.	20%
d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.	10%
e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	10%
f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	10%
g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometan en la comunicación con el cliente/usuario.	10%

RA. 6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente. 5%	
CRITERIO DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	10%

b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	10%
c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	10%
d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	10%
e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	10%
f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.	10%
g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	10%
h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	10%
i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.	10%
j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.	10%

RA.7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente. 5%	
CRITERIO DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.	10%
b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.	10%
c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.	10%
d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.	10%
e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.	10%
f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.	10%
g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	10%
h) Se han descrito los estándares de calidad definidos	10%

en la prestación del servicio.	
i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.	10%
j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	10%

8. Mínimos exigibles

En las enseñanzas de Formación Profesional, los mínimos son los recogidos en los apartados de evaluación y relativos al grado de consecución de los distintos Resultados de Aprendizajes.

La evaluación de cada Módulo profesional a través de los distintos criterios e instrumentos de evaluación, llevará consigo la obtención por parte del alumnado de una calificación, que en caso de superar el 5, se entenderá por conseguido el correspondiente Resultado de Aprendizaje.

En el Artículo 2 sobre Normas generales de ordenación de la evaluación para la Formación Profesional Inicial de la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, especifica en su punto 1 que la evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos será continua y se realizará por módulos profesionales, y en su punto 2 que la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas. Es por esto que para que el alumnado no pierda su derecho a la evaluación continua debe tener por lo menos un 20% de asistencia a clase.

El decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria, indica en su artículo 83 que los equipos docentes garantizarán “que cada profesor o profesora proporcione al alumnado información relativa a la programación de la materia que imparte, con especial referencia a los objetivos, los mínimos exigibles y los criterios de evaluación.”

Con este fin se definen las siguientes estrategias:

- En la primera sesión del curso se mostrará una presentación con diapositivas en la que se expliquen los siguientes elementos:
 - Equipo docente.
 - Horario de la asignatura.
 - Objetivos.
 - Sistema de evaluación y manera de superar el curso.
 - Plan de recuperación.
- En la realización de actividades que tengan carácter puntuable se indicará al alumnado cuáles serán los criterios de evaluación a emplear para la obtención de su correspondiente calificación.
- En la realización de actividades puntuables el alumnado conocerá el peso relativo de cada ítem que las componga.

9. Criterios de calificación

La calificación tendrá la consideración de criterial. Cada resultado de aprendizaje tendrá el peso relativo expresado anteriormente dentro del curso académico y lo mismo será aplicable a cada uno de los criterios de evaluación.

Para superar un resultado de aprendizaje se deberá obtener una nota numérica de 5 en una escala comprendida del 0 al 10.

La nota correspondiente a cada trimestre vendrá calculada por la obtenida en los diferentes resultados de aprendizajes de ese trimestre.

En cuanto a los instrumentos de evaluación exista una amplia variedad, algunos de los utilizados serán:

- Pruebas objetivas.
- Trabajos individuales.
- Trabajos cooperativos.
- Realización de actividades.
- Exposiciones orales.

Los alumnos que no se presenten a un examen por causas no justificadas suficientemente a criterio del profesor, no podrán realizar de nuevo la prueba en otra fecha. Este alumno deberá aprobar dicha prueba en la recuperación

10. Medidas de atención a la diversidad. Programa de Refuerzo del aprendizaje

La diversidad de alumnado en el aula es una de las características de estas enseñanzas. Esta diversidad está originada por múltiples motivos: diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje, motivaciones, intereses, situaciones socioeconómicas y culturales, lingüísticas y de salud del alumnado, con la finalidad de facilitar la adquisición de las competencias profesionales personales y sociales, el logro de los objetivos generales y los resultados de aprendizaje y la correspondiente titulación.

A raíz de esta realidad, el nuevo sistema educativo español, incide de manera especial en la “educación desde la diversidad”.

Por tanto, este apartado ha resultado clave en el diseño de esta programación, facilitando a cada individuo, en relación con sus capacidades individuales, la consecución de los resultados de aprendizaje propuestos.

Los métodos deben partir de la perspectiva del profesorado como orientador, promotor y facilitador del desarrollo en el alumnado, ajustándose al nivel competencial inicial de este y teniendo en cuenta la atención a la diversidad y el respeto por los distintos ritmos y estilos de aprendizaje mediante prácticas de trabajo individual y cooperativo.

EQUIDAD EN LA EDUCACIÓN

A fin de garantizar la **equidad**, el título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aborda el alumnado que requiere una atención educativa diferente a la ordinaria y establece los recursos precisos para acometer esta tarea con el objetivo de lograr su plena inclusión e integración.

ALUMNADO QUE PRESENTA NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

Alumnado que requiera, por un periodo de su escolarización o a lo largo de toda ella, determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta.

Formación Profesional

Los centros de formación profesional desarrollarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad, y las posibilidades formativas del entorno, especialmente en el módulo profesional de formación en centros de trabajo.

Los procesos de evaluación se adecuarán a las adaptaciones metodológicas de las que haya podido ser objeto el alumnado con discapacidad y se garantizará su accesibilidad a las pruebas de evaluación.

Cuando se trate de personas adultas se prestará una atención adecuada, en condiciones de accesibilidad y con los recursos de apoyo necesarios, en cada caso, a las personas con discapacidad.

Se establecerán las medidas e instrumentos necesarios de apoyo y refuerzo para facilitar la información, orientación y asesoramiento a las personas con discapacidad.

Las Administraciones educativas establecerán un porcentaje de plazas reservadas para alumnado con discapacidad, que no podrá ser inferior al cinco por ciento de la oferta de plazas.

El alumnado dispondrá de los medios y recursos que se precisen para acceder y cursar estas enseñanzas.

Para este alumnado se adaptará el currículo a sus intereses y posibilidades, adaptando los contenidos a mínimos y utilizando una metodología que permita alcanzar los objetivos mínimos del módulo. Se propondrán diversas actividades de refuerzo, como glosarios, trabajos grupales, etc.

ALUMNADO CON ALTAS CAPACIDADES INTELECTUALES.

Se propondrán actividades de ampliación, fundamentalmente búsqueda de información a través de Internet para su análisis y exposición al resto del grupo de clase. Así mismo se propondrá diversos libros de lectura relacionados con la actualidad y objetivos del currículo.

ALUMNADO CON INTEGRACIÓN TARDÍA EN EL SISTEMA EDUCATIVO ESPAÑOL

La sección tercera del capítulo I del título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aborda al alumnado que se incorpore de forma tardía al sistema educativo español, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, y lo incluye dentro del **alumnado con necesidad específica de apoyo educativo**.

EDUCACIÓN COMPENSATORIA

La atención a la diversidad comporta la exigencia de proporcionar una educación de calidad a todos los ciudadanos de ambos sexos, en todos los niveles del sistema educativo. Se trata de conseguir que todos los ciudadanos alcancen el máximo desarrollo posible de todas sus capacidades, individuales y sociales, intelectuales, culturales y emocionales para lo que necesitan recibir una educación de calidad adaptada a sus necesidades. Al mismo tiempo, se les debe garantizar una igualdad efectiva de oportunidades, prestando los apoyos necesarios, tanto al alumnado que lo requiera como a los centros en los que están escolarizados.

Más adelante, en el Capítulo I del Título Preliminar, la Ley establece el principio de equidad para hacer efectiva la igualdad de oportunidades. Asimismo, la inclusión educativa y la no discriminación deben actuar como elementos compensadores de las **desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad** y del principio de flexibilidad para adecuar la educación a la diversidad de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado, así como los cambios que experimentan el alumnado y la sociedad.

La Ley trata asimismo de la compensación de las desigualdades a través de programas específicos desarrollados en centros docentes escolares o zonas geográficas donde resulte necesaria una intervención educativa compensatoria, y a través de las becas y ayudas al estudio que tienen como objetivo garantizar el derecho a la educación a los estudiantes con condiciones socioeconómicas desfavorables.

La programación de la escolarización en centros públicos y privados concertados debe garantizar una adecuada y equilibrada distribución entre los centros escolares de los alumno/as con necesidades de apoyo educativo.

Con el fin de hacer efectivo el principio de igualdad en el ejercicio del derecho a la educación la Ley en su título II, capítulo II establece que las Administraciones públicas desarrollarán acciones de carácter compensatorio en relación con las personas, grupos y ámbitos territoriales que se encuentren en situaciones desfavorables y proveerán los recursos económicos y los apoyos precisos para ello.

Las Administraciones educativas de las Comunidades Autónomas con competencias en materia educativa plenamente transferidas han puesto en marcha diversas acciones para dar respuesta conveniente a la interculturalidad.

Para atender debidamente a este tipo de alumnado contamos con la colaboración del departamento de orientación de centro

LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN MI PRÁCTICA DOCENTE. MEDIDAS A TENER EN CUENTA.

Las medidas de atención a la diversidad afectan a la organización en el ámbito del centro y del aula. La atención individualizada entra en el terreno de las adaptaciones curriculares. Las adaptaciones curriculares significativas no están contempladas en Formación Profesional, es por ello que, sólo se podrán contemplar medidas no significativas de acceso al currículo. Entre las que destaco:

➤Respecto a las **pautas generales** llevaré a cabo las siguientes **medidas educativas**:

En los elementos de acceso	<ul style="list-style-type: none">•Son modificaciones o provisión de <i>recursos espaciales, materiales y/o comunicación</i> que van a facilitar que algunos alumnos con necesidades educativas especiales puedan desarrollar el currículo ordinario. Tener en cuenta la diversidad en la organización del aula: flexibles, cooperativos, etc.
En los objetivos/capacidades terminales/contenidos	<ul style="list-style-type: none">•Son modificaciones en la <i>secuenciación, temporización de objetivos/contenidos</i> del módulo profesional. Puede ser de priorización, secuenciación o eliminación de contenidos secundarios.•La modificación de objetivos es adaptación significativa.
En la metodología	<ul style="list-style-type: none">•Son modificaciones en el tipo de <i>agrupamiento</i> de los alumnos, utilización de técnicas específicas y/o de apoyos verbales, visuales o físicos. Modificación de los tiempos de aprendizaje acordes al ritmo individual del alumno /a. Adecuación de la ayuda pedagógica al nivel de desarrollo de cada uno. Estimulación del trabajo en grupo. Tipos de actividades plantadas
En la evaluación	<ul style="list-style-type: none">•Modificación de la selección de técnicas e instrumentos devaluación•Modificación de las técnicas de los instrumentos de evaluación•La modificación en los criterios de evaluación es adaptación significativa.

En cuanto a las actuaciones que llevaremos a cabo con los distintos tipos de **alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo**:

- a) **Alumnado con Necesidades Educativas Especiales:** En el aula nos podemos encontrar: alumnado con déficit físico, psíquico o sensorial. Se intentará que este tipo de alumnado sea autosuficiente en el mayor grado posible, por lo que el aula se diseñará de forma funcional, también se pueden establecer cambios de actividades, potenciación de la integración social, etc.
- b) **Alumnado con alta capacidad intelectual.** Las actividades de ampliación son un recurso para este tipo de alumnado, así como la variación y su grado en diferentes niveles de dificultad.
- c) **Alumnado con necesidades educativas especiales asociadas a condiciones sociales desfavorecidas.** Ante este tipo de alumnado, lo más idóneo es comenzar con un plan de acogida, después para trabajar sus necesidades son necesarias actividades que fomenten la autoestima, las relaciones sociales, la cooperación, etc.
- d) **Alumnado Extranjero.** Se actuará sobre dos aspectos inicialmente:
- la socialización e integración del alumnado en el grupo
 - el conocimiento y desarrollo del lenguaje.

10.1. Programa de atención a los alumnos con materias pendientes.

En los Ciclos Formativos de Grado Superior no existe alumnado con materias pendientes del curso anterior, será alumnado de primero y en todo caso, ampliará aquellos Módulos de segundo que sea posible.

El alumnado con materias pendientes en FP, es aquel que no supera en evaluación ordinaria alguno de los Resultados de Aprendizaje del Módulo

Se determinará un plan de refuerzo o mejora individualizado para que el alumnado recupere los Resultados de Aprendizaje pendientes de evaluación positiva o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en los mismos.

Con respecto al alumnado que haya obtenido calificación positiva y quiera mejorar la calificación, también se concretará un plan de mejora individualizado.

Dichas actividades se realizarán en primer curso durante el periodo comprendido entre la última evaluación parcial y la evaluación final y, en segundo curso durante el periodo comprendido entre la sesión de evaluación previa a la realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo y la sesión de evaluación final.

10.2. Programa de atención a los alumnos repetidores.

El alumnado repetidor cursará este Módulo al mismo ritmo que el resto, aún así, en aquellos contenidos que se detecte una mayor dificultad, se le reforzará con actividades complementarias.

10.3. Refuerzo de materias troncales.

No procede en FP.

11. Contenidos de carácter transversal

El concepto de transversalidad es especialmente importante e imprescindible en el proceso de aprendizaje de los alumnos/as. Surge de la necesidad de convertir la acción educativa en una acción profunda y globalmente humanizadora, enriqueciendo cada vez más al ser humano para crear una vida mejor para él y su entorno.

Los temas transversales no son enseñanzas o contenidos que surgen separados o en paralelo a los módulos profesionales y, por tanto, ajenos a ellas; sino que son transversales a ellos, es decir, recurrentes en el currículo. Se produce una impregnación recíproca entre los temas transversales y los módulos específicos. Su incorporación al currículo se produce en un plano de igualdad con los contenidos conceptuales y procedimentales. Son valores y actitudes que atraviesan el currículo por todos los módulos profesionales y todos los niveles de concreción del mismo (Proyecto Educativo de Centro, Programación y Unidades didácticas).

Junto al conocimiento de las materias de los módulos, conviene que los alumnos/as se formen en todos los aspectos relativos a la convivencia, como corresponde a una sociedad evolucionada y democrática.

En este módulo se incidirá, fundamentalmente, en valores y actitudes propios de la sociedad democrática en que vivimos y especialmente en:

- La educación moral y cívica: Se trata de un tema esencial para afrontar el resto de los temas transversales, cuyo tratamiento estará siempre guiado por el propósito de la consecución de valores éticos basados en la democracia, la justicia, la solidaridad, la tolerancia y la participación ciudadana. Las materias impartidas ayudaran a desarrollar unas formas de pensamiento en el marco de los derechos fundamentales en la relación con la empresa.
- La educación para la paz y la cooperación internacional.
- La educación para la igualdad de derechos entre sexos: La discriminación en función del sexo aparece en los más variados ambientes. Es necesario inculcar valores de respeto y tolerancia que eliminen este tipo de diferenciación en la sociedad. Desde el ámbito de la formación profesional, se ha de romper con los estereotipos que han marcado los roles de la sociedad, procurando no utilizar un lenguaje sexista, favoreciendo y estimulando la participación equitativa de los alumnos en las actividades, y no haciendo discriminación por sexos en el trabajo diario de clase.
- La educación ambiental: El respeto y cuidado del entorno se debe referir al hábitat en que nos movemos. En el módulo se estimulará la toma de conciencia de la importancia de respetar las normas urbanísticas y medioambientales y sus respectivos efectos.

12. Actividades complementarias y extraescolares

Las actividades complementarias tendrán como función principal contribuir a la consecución de los diferentes Resultados de Aprendizaje del Módulo por parte de los alumnos. Permitirán a su vez conectar el aprendizaje en el centro educativo con su entorno buscando así una mayor eficacia pedagógica. Las actividades complementarias que se realicen durante el curso buscarán siempre la realización de estos dos objetivos y serán adaptadas a la evolución de los diferentes grupos y al desarrollo de la presente programación.

13. Estímulo de la lectura y mejora de la expresión oral y escrita. Actividades para el análisis, la reflexión y la crítica

Hacemos referencia a la importancia del fomento de la lecto-escritura y expresión oral en todos los módulos, ello se ve reflejado en las tareas y actividades diarias realizadas tanto en clase como en casa, ya que a través de ellas (trabajos de campo, ejercicios, resúmenes, esquemas, cuaderno de vocabulario, defensa oral de los trabajos...) se trabajará de forma permanente por un lado la reflexión y la crítica como la lectura, escritura y la expresión oral.

14. Seguimiento de la programación didáctica y de las medidas de atención a la diversidad

14.1. Adaptación de la programación a los resultados de la evaluación inicial

La evaluación inicial es el punto de referencia del equipo docente para la toma de decisiones relativas al desarrollo del currículo y su adecuación a las características capacidades y conocimientos del alumnado.

Permitirá tomar una serie de decisiones relativas a:

- Planificar y programar las actividades docentes
- Adoptar medidas de atención a la diversidad en el aula.
- Metodologías a emplear.