

	<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b> <b>DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN.</b>	<b>Curso:</b> <b>2019/20</b> 
<b>Módulo: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b> <b>Ciclo: 1º GRADO SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>		

**ÍNDICE:**

1. Identificación del módulo.
2. Objetivos del módulo.
3. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.
4. Unidades Didácticas: organización, secuenciación y temporalización.
5. Mínimos exigibles.
6. Evaluación inicial.
7. Metodología didáctica de carácter general.
8. Procedimientos, instrumentos y criterios de evaluación.
9. Materiales didácticos para uso de los alumnos.
10. Actividades de orientación y apoyo encaminadas a la superación de los módulos profesionales pendientes.
11. Mecanismos de seguimiento y valoración que permitan potenciar los resultados positivos y subsanar las deficiencias que pudieran observarse.
12. Plan de contingencia.
13. Publicación de la programación y actividades extraescolares.

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Eva Lacambra	Equipo docente	Jefe de Departamento de Administración
Fecha: 13/09/2019	Fecha:	Fecha:

## 1.- IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

- Real Decreto del Título: 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 301 de 15/12/2011)
- Orden del Currículo: ORDEN de 2 de mayo de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas para la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Código del módulo: 0442
- Denominación: Comunicación y Atención al cliente.
- Horas totales: 160
- Horas semanales: 5
- Pérdida de la evaluación continua, en horas: 24 horas

## 2.- OBJETIVOS DEL MÓDULO

El módulo de Comunicación y Atención al cliente contribuye a alcanzar los siguientes **objetivos generales**:

- 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.
- 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.

Así como las **competencias profesionales**:

- 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.
- 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.

Cuya consecución se expresa en los **resultados de aprendizaje**:

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

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

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

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

### 3.-. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A continuación, se relatan los Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación del módulo:

#### **R.A.1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.**

- 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 ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
- 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.

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

- 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 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.

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

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

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

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

- 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.

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

- 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 cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

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

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.

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

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.

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.-. UNIDADES DIDÁCTICAS: ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN

##### Contenidos según los Reales Decretos por los que se establecen el Título y el RD u Orden del Currículo.

Los contenidos completos son los recogidos en el correspondiente RD u Orden que regula el Currículo del Ciclo Formativo.

Ciclo Formativo	Por el que se establecen el título y las enseñanzas mínimas	Por el que se establece el currículo
Administración y Finanzas	RD 1584/2011, de 4 de noviembre (BOE 15/12/2011)	Orden de 2 de mayo de 2013 (BOA 21/05/2013)

##### Relación de Unidades Didácticas. Especificando: conceptos, criterios de evaluación y actividades de enseñanza aprendizaje.

#### UD 1: ORGANIZACIONES EMPRESARIALES

##### • Contenidos

- Las organizaciones empresariales. Características jurídicas, funcionales y organizativas.
- Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.
- Tipología de las organizaciones. Organigramas.
- Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Estilos de mando: dirección y/o liderazgo. Teorías y enfoques del liderazgo.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones: comunicación en la demanda de información y su prestación.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.

##### • Criterios de evaluación

- Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.
- Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
- Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.

- Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.
- Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales
- 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.

- **Actividades de enseñanza aprendizaje**

- Se realizarán las actividades necesarias para conseguir los resultados de aprendizaje, tales como realización de distintos organigramas y análisis de la comunicación que se lleva a cabo en la empresa.

## **UD 2: PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES**

- **Contenidos**

- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La comunicación externa en la empresa.
- Calidad del servicio y atención de demandas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

- **Criterios de evaluación**

- 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.
- Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
- Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización

- **Actividades de enseñanza aprendizaje**

- Realizar actividades que identifiquen los procesos y sistemas de información en las organizaciones.
- Conocer y analizar los flujos interdepartamentales.
- Realizar actividades sobre comunicación e información
- Dinámicas de grupo de comunicación.

### **UD 3: COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL**

#### **• Contenidos**

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas de comunicación oral. empatía, asertividad, escucha activa, sonrisa y proxemia, entre otras.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida.
- Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.

#### **• Criterios de evaluación**

- Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- 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.
- 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.
- Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

#### **• Actividades de aprendizaje**

- Reconocida la importancia de la comunicación en el mundo Aplicar los principios básicos en las comunicaciones orales.
- Diferenciar las comunicaciones singulares, duales y plurales.
- Conocer los diferentes canales que un cliente tiene para ponerse en contacto con una empresa.
- Aplica correctamente las técnicas para saber escuchar activamente.

- Utiliza de forma correcta la comunicación no verbal y cuida su imagen personal.
- Saber qué medios y recursos son utilizados en la comunicación no verbal.
- Diferenciar los distintos factores asociados al lenguaje: el tono, el volumen, la rapidez en el hablar, la pronunciación, los silencios y el ritmo o fluidez.
- Identificar las condiciones que deben producirse en todo diálogo.
- Aplicar las pautas que deben estar presentes en todo discurso.
- Realización de dinámicas de grupo relacionadas con la comunicación.
- Presentación del protocolo empresarial que se deberá llevar a cabo en un país determinado.

#### **UD 4: COMUNICACIÓN TELEFÓNICA**

##### **• Contenidos**

- La comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes.
- Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios y sonrisa entre otros. Expresiones adecuadas.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones.
- Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas.
- Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes.
- La centralita.
- Uso del listín telefónico.
- La videoconferencia.

##### **• Criterios de evaluación**

- Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- 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.
- 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.
- 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.

- Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

• **Actividades de aprendizaje**

- Conocer el funcionamiento de una centralita de teléfonos en una empresa, su importancia y como sacarle el máximo partido a la misma.
- Localizar el número de teléfono de una empresa, mediante la página web de telefónica o QDQ.
- Aplicar las normas para llamar y contestar correctamente al teléfono realizando conversaciones telefónicas, pudiendo ser grabadas.
- Utilizar el teléfono móvil para realizar videollamadas, enviar sms y ver el correo electrónico, y navegar por Internet.
- Saber qué medios informáticos son necesarios para realizar una videoconferencia.

**UD 5: LA COMUNICACIÓN ESCRITA**

• **Contenidos**

- La comunicación escrita en la empresa. Normas.
- Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales.
- Construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos.
- Siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, sinónimos y antónimos entre otras.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional: Informes, cartas, presentaciones escritas, actas, solicitudes, oficios y memorandos, entre otros.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Técnicas de comunicación escrita a través de: Fax, correo electrónico, Mensajería instantánea, Correo postal, Otros
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

- **Criterios de evaluación**

- Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
- Se ha identificado al o a la destinataria, observando las debidas normas de protocolo.
- Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
- Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
- Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.
- Se han publicado documentos con herramientas de la Web 2. Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
- Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar).
- Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

- **Actividades de aprendizaje**

- Se realizarán las actividades necesarias para conseguir los resultados de aprendizaje: comunicaciones escritas, cartas comerciales con distintos formatos, etc.
- Se utilizarán las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos.

## **UD 6: COMUNICACIONES EN LAS REDES SOCIALES**

- **Contenidos**

- Web 2.0
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros).
- Principales redes sociales sin temática específica
- Redes sociales específicas
- Problemas de las redes sociales
- El negocio de las redes sociales
- Netiqueta en las redes sociales
- Medidas a considerar antes de unirse a una red social
- Comunicación institucional en las redes sociales
- El correo electrónico

- **Criterios de evaluación**

- Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.
- 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.
- Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.
- Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.
- Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.
- Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

- **Actividades de enseñanza aprendizaje**

- Se realizarán actividades relacionadas con el manejo de redes sociales.
- Se redactarán correos electrónicos de acuerdo a las normas de cortesía.

## **UD 7: ATENCIÓN AL CLIENTE**

- **Contenidos**

- El cliente. Sus tipos.
- La atención al cliente en la empresa/organización. (Variables que influyen en la atención al cliente/usuario. Posicionamiento e imagen de marca.)
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos.(Herramientas de gestión de la relación con el cliente –CRM-)
- Relaciones públicas.
- Canales de comunicación con el cliente.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

- **Criterios de evaluación**

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

- **Actividades de enseñanza aprendizaje**

- Se realizarán actividades relacionadas con la comunicación que se lleva a cabo en el departamento de atención al cliente.

## **UD 8: GESTIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

- **Contenidos**

- La protección del consumidor y/o usuario.
- El rol del consumidor y/o usuario.
- Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.
- La defensa del consumidor. Legislación europea, estatal y autonómica.
- Instituciones y organismos de protección al consumidor. (Entes públicos. Entes privados: asociaciones de consumidores, asociaciones sectoriales y cooperativas de consumo)
- Reclamaciones y denuncias.(Normativa reguladora en caso de reclamación o denuncia. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Configuración documental de la reclamación. Tramitación y gestión: proceso de tramitación, plazos de presentación, órganos o entes intervinientes.
- Mediación y arbitraje: concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.
- La mediación: (Personas físicas o jurídicas que intervienen. Requisitos exigibles. Aspectos formales. Procedimiento.)
- El arbitraje de consumo: (Legislación aplicable.
- Las juntas arbitrales. Organigrama funcional.

- Personas físicas o jurídicas que intervienen.
- Procedimiento.

- **Criterios de evaluación**

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

- **Actividades de enseñanza aprendizaje**

- Se realizarán actividades relacionadas con la consulta e interpretación de la ley de Protección de Datos.

## **UD 9: EL SERVICIO POSVENTA Y FIDELIZACIÓN**

- **Contenidos**

- El valor de un producto o servicio para el cliente. (Valor de compra. Valor de uso. Valor final)
- Actividades posteriores a la venta. (Tratamiento de quejas/reclamaciones. Asesoramiento para el uso. Instalación. Mantenimiento. Reparación.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos. (Información de entrada: necesidades y expectativas de los clientes, situación de la competencia, plan estratégico de calidad, el producto o servicio vendido, características y alcance de los productos y servicios, instrucciones sobre el producto, información de periodos anteriores, garantía de calidad y recursos disponibles. Información de salida: producto apto para el uso, usuario preparado para el consumo del bien, grado de satisfacción del cliente, solución a una queja o inconformidad, información para el control de los procesos,

valoración de los productos y de los procesos, deficiencias del producto o servicio y oportunidades de mejora.)

- Tipos de servicio posventa. (Servicios técnicos: instalación, mantenimiento y reparación. Servicios a los clientes: asesoramiento y tratamiento de quejas.
- La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa. (Calidad interna. Calidad externa)
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa: Planificación, Aplicación, Control, Mejora)
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad:( Tormenta de ideas, Análisis del valor, Arboles de estructuras, Diagramas de causa-efecto, Flujogramas, Métodos de registro de datos, Gráficos e histogramas, Gráficos de control)

#### • **Criterios de evaluación**

- Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
- Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.
- Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
- Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
- Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
- 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.
- Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
- Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
- Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.

- **Actividades de enseñanza aprendizaje**

- Se realizarán actividades relacionadas con la atención al cliente incluida en el servicio posventa atendiendo a criterios de gestión de calidad.
- Dinámica de grupo representando roles entre comprador y vendedor.

## **UD 10: ARCHIVO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

- **Contenido**

- La recepción, envío y registro de la correspondencia: Libros de entrada y salida.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación Ventajas e inconvenientes.
- Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.
- Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia.
- Sistemas de archivo. Convencionales. Informáticos.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo.
- Custodia y protección del archivo.(La purga o destrucción de la documentación. Confidencialidad de la información y documentación. Procedimientos de protección de datos.)
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.

- **Criterios de evaluación**

- Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, el registro, la distribución y la transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
- Se han determinado las ventajas y los inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
- Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.
- Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.
- Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
- Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.

- Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
- 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).

• **Actividades de enseñanza aprendizaje**

- Se realizarán actividades relacionadas con la correspondencia y con la consulta de los servicios que ofrece Correos a través de su página web.
- Se realizará una simulación de una oficina de correo donde tendrán que atender al público y satisfacer las necesidades de éste.

**Distribución temporal de los contenidos**

<b>Evaluación</b>	<b>U.D.</b>	<b>Título</b>	<b>Horas previstas</b>
<b>1ª Ev.</b>	0	PRESENTACIÓN E INTRODUCCIÓN	6
	1	LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES	12
	2	EL PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS	12
	3	COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL	20
	4	COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	10
<b>2ª Ev.</b>	5	COMUNICACIÓN ESCRITA	22
	6	COMUNICACIONES EN LAS REDES SOCIALES	12
	7	ATENCIÓN AL CLIENTE	20
<b>3ª Ev.</b>	8	GESTIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	18
	9	SERVICIO POSVENTA	16
	10	ARCHIVO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	12
Horas totales del módulo			160

## **5.- MÍNIMOS EXIGIBLES**

*Los contenidos mínimos son los recogidos en la Orden para el módulo.*

1. Caracterizar técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.
2. Realizar comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
3. Elaborar documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.
4. Determinar los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.
5. Aplicar técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
6. Gestionar consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.
7. Organizar el servicio posventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

## **6.- EVALUACIÓN INICIAL**

Con carácter previo al inicio del desarrollo del módulo se realizará una evaluación inicial mediante la cual se pretenderá conocer el punto de partida de los alumnos acerca de los contenidos del módulo. Se realizará mediante una presentación oral de los alumnos y la realización de unas preguntas cortas que serán recogidas por el profesor.

## **7.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA DE CARÁCTER GENERAL**

En el módulo de Comunicación y Atención al Cliente se promoverá la integración de los contenidos científicos, tecnológicos y organizativos, proporcionando una visión global y coordinada de los procesos productivos en los que debe intervenir el profesional correspondiente. Asimismo, favorecerá en el alumnado la capacidad para aprender por sí mismo y para trabajar en equipo.

Al comenzar el curso se realizará la Presentación del módulo explicando sus características, los contenidos, los resultados de aprendizaje que se deben adquirir y la metodología y criterios de evaluación que se van a aplicar. Se realizará también un cuestionario inicial que nos servirá para conocer las concepciones e ideas previas y se introducirá el módulo con la presentación general de la comunicación antes de introducirla al mundo empresarial.

Entendemos el aprendizaje como un proceso, dentro de la concepción constructivista y del aprendizaje significativo. En este sentido, planteamos como principios metodológicos los siguientes:

- Se deberá partir de las capacidades actuales del alumnado, evitando trabajar por encima de su desarrollo potencial.
- El alumno deberá ser el protagonista y el artífice de su propio aprendizaje. Se tratará de favorecer el aprendizaje significativo y se promoverá el desarrollo de la capacidad de “aprender a aprender”, intentando que el alumno adquiera procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo en el momento actual y que además le permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.
- Se propiciará una visión integradora y basada en la interdisciplinariedad, donde los contenidos se presentarán con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del mismo módulo y entre los de éste con los de otros módulos.
- Ya que el aprendizaje requiere esfuerzo y energía, deberemos procurar que el alumno encuentre atractivo e interesante lo que se le propone. Para ello, hemos de intentar que reconozca el sentido y la funcionalidad de lo que aprende. Procuraremos potenciar la motivación intrínseca (gusto por la materia en sí misma porque las actividades que proponemos susciten su interés), acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades y al grado de desarrollo de sus capacidades.

## **8.- PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

Para comprobar que el alumno ha alcanzado los criterios anteriormente descritos se emplearán las siguientes herramientas de evaluación:

### Procedimiento de evaluación y criterios de calificación ordinaria.

Los procedimientos de la evaluación de los alumnos tendrán un carácter continuo, valorando el trabajo realizado a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Se realizarán tres evaluaciones a lo largo del curso. La calificación final del módulo se formulará en cifras de 1 a 10, sin decimales, tal y como está previsto en la legislación vigente. El redondeo para aquellas puntuaciones que no alcancen el 5 será al entero inferior, mientras que para las puntuaciones superiores a 5 se seguirá un redondeo normal (al entero inferior si el primer decimal es inferior a 5 y al entero superior si el primer decimal es igual o superior a 5).

Para la obtención de la calificación de cada evaluación se tendrá en cuenta:

1. **Pruebas objetivas.**
2. **Trabajos y prácticas.**

### Criterios de calificación de las pruebas objetivas.

Las pruebas objetivas podrán ser tanto orales como escritas teniendo un valor sobre la nota final del 80% y siendo necesario un 4,5 (sin redondeos) para poder mediar entre ellas en el caso de que haya más de una prueba objetiva.

La calificación de las pruebas será sobre 10, pudiendo descontar hasta 2 puntos en las pruebas escritas por las faltas de ortografía. Para poder mediar con los trabajos y prácticas, el alumnado deberá obtener al menos 4,5 (sin redondeos) sobre 10 en la prueba objetiva.

Si un alumno copia en un examen o en un trabajo se calificarán con cero puntos.

Aquellos alumnos que no puedan asistir a las pruebas objetivas tendrán la posibilidad de recuperar la materia en la convocatoria final de junio 1.

### Criterios de calificación de los trabajos y prácticas.

Los trabajos y prácticas podrán ser orales o escritos teniendo un valor del 20% de la nota final.

Para la obtención de la calificación de cada evaluación se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Entrega dentro de los plazos convenidos. Los trabajos no entregados en el plazo establecido contarán como trabajo no realizado. Sólo se admitirán trabajos fuera de plazo si existe una causa justificada oficialmente y se entregan en un plazo no superior a una semana.
- ✓ Presentación del trabajo. Se calificarán aspectos relativos a la limpieza, orden y estructura de la actividad. En el caso de los trabajos escritos, al igual que en las pruebas objetivas, es fundamental el control de las faltas de ortografía.
- ✓ Contenido del trabajo. Se calificarán aspectos relativos al ajuste a lo que se solicita en función de la materia a la que vaya referido el trabajo.
- ✓ En el caso de que algún trabajo entregado haya sido plagiado automáticamente se contemplará como trabajo no realizado tanto para la persona que copia como para la que se deja copiar.

Si en alguna evaluación, no se realizasen trabajos o prácticas evaluables el 20% de este apartado se sumaría a la nota de las pruebas objetivas de la evaluación.

El alumnado participa en el Programa de Ampliación de Lenguas Extranjeras (Inglés), pudiendo obtener hasta un punto adicional siempre y cuando haya obtenido una nota de 5 puntos sobre 10 en la evaluación correspondiente.

Se entiende que es obligación del alumnado que aspire a obtener un puesto de trabajo, seguir las pautas de comportamientos marcadas por el centro y demostrar respeto por el profesorado y los compañeros, de no ser así, el alumno será amonestado y se restará a la nota final de la evaluación un punto.

### Recuperaciones:

La recuperación constará de tres pruebas: cada una de ellas correspondiente a los contenidos de cada una de las tres evaluaciones. Aquellos alumnos que no hayan

superado alguna de las evaluaciones, deberán recuperar la evaluación pendiente.

Cada una de las pruebas se valorará sobre 10 puntos, especificando en cada pregunta los criterios de evaluación mínimos que se deben alcanzar para superar la prueba.

Si un alumno copia en un examen o en un trabajo se calificarán con cero puntos.

La recuperación tendrá lugar a finales de mayo o principios de junio, siendo la nota final de la evaluación ordinaria la media de las notas de las tres evaluaciones, siempre y cuando en todas ellas se tenga una calificación mínima de 5 puntos sobre 10.

#### Evaluación y calificación extraordinaria:

Se realizará una prueba teórico-práctica para aquellos alumnos que no hayan superado la convocatoria ordinaria. Para superar dicha prueba, el alumno deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje mínimos establecidos según los criterios de evaluación.

La prueba extraordinaria contemplará la totalidad de los contenidos impartidos durante el curso. La calificación será, en este caso, la conseguida en la prueba extraordinaria, debiendo obtener el alumno al menos 5 puntos sobre 10 sin redondeos para superar la materia.

Si un alumno copia en un examen o en un trabajo se calificarán con cero puntos.

Alumnos con pérdida de evaluación continúa: La asistencia a clase es obligatoria. El porcentaje de faltas de asistencia, respecto a la duración total del módulo que determina la pérdida del derecho a la evaluación continua está explicitado en el proyecto curricular del ciclo formativo, así como el procedimiento de evaluación que se llevará a cabo en este caso (artículo 7 de la Orden de 26 de octubre de 2009), siguiendo este precepto normativo, el profesor o la profesora aplicará **el porcentaje que el proyecto curricular establezca** (el 15% de las faltas de asistencia, teniendo la obligación el profesorado de avisar al alumno o alumna cuando haya acumulado el 10% de las faltas, y en el caso de que sea menor llamará a los padres o tutores legales, quedando constancia del aviso mediante documento escrito firmado por el alumno/a y profesorado), **y llevará a cabo el procedimiento de evaluación estipulado por consenso del equipo docente.**

**Se deberá determinar también de forma concreta**, cuáles son las causas que exoneran al alumnado del cumplimiento de dicho porcentaje, teniendo en cuenta en todo caso, que las circunstancias alegadas deberán quedar convenientemente acreditadas y que la exclusión deberá ser adoptada por el equipo docente del ciclo formativo, previa petición del alumno o alumna, por ejemplo conciliar el aprendizaje con la actividad laboral, así como los deportistas que tengan la calificación de alto nivel o de alto rendimiento de acuerdo con la normativa en vigor.

- En el caso del alumnado de 1º de FPB, Ciclo formativo de Grado Medio y Ciclo formativo de Grado Superior.

**El alumnado que pierda el derecho a la evaluación continua por inasistencia sin justificación y al que se le observe un desinterés manifiesto** por no participar en las actividades propuestas, se le hará un examen en junio (en la primera convocatoria

y/o en la segunda convocatoria) en el que se incluirán el 100% de los contenidos del módulo.

Sin embargo **al alumnado que por circunstancias personales no previstas en la normativa, pierda el derecho a la evaluación continua, pero se viniera observando** en las sesiones a las que asiste **una participación activa** y mostrara una actitud responsable en la medida de sus posibilidades, entregando trabajos, actividades de manera más o menos continuada, deberá de realizar un examen en la primera convocatoria de junio y/o segunda convocatoria de junio sólo de los contenidos no evaluados y no superados con anterioridad.

- En el caso del alumnado de 2º de FPB, Ciclo formativo de Grado Medio y Ciclo formativo de Grado Superior.

Se llevará a cabo el mismo procedimiento de evaluación, teniendo en cuenta las fechas establecidas en cada caso para la primera convocatoria de evaluación, coincidiendo para estos niveles las fechas marcadas para la segunda convocatoria de junio con las establecidas para el alumnado de primero.

Alumnos con conciliación laboral: Aquellos alumnos a los que se les haya concedido la conciliación laboral por motivos suficientemente justificados documentalmente, no perderán el derecho a la evaluación continua del módulo por las faltas de asistencia a clase debidas al motivo laboral que se haya alegado. No obstante, deberán cumplir en plazo con la entrega de las actividades y trabajos que la profesora solicite y acudir a los exámenes que se realicen.

Repetición de exámenes: Los alumnos que, por **motivos justificados oficialmente**, no puedan asistir al total de pruebas y presentar las actividades propuestas en el día acordado, podrán presentarse a los exámenes que se realicen al final de cada evaluación y que incluirán los contenidos de la correspondiente evaluación. Así mismo podrán presentarse a las pruebas de recuperación previstas.

## 9.- MATERIALES DIDÁCTICOS PARA USO DE LOS ALUMNOS

- Libro de texto: Comunicación y Atención al Cliente MACMILLAN PROFESIONAL. Autores: Carmen Blanco García / Francisco Lobato Gómez / Fernando L. Villagrà
- Classroom del módulo.
- Textos legales relacionados con el módulo.
- Enlaces a páginas web de interés.
- Secuencias de películas para trabajar los contenidos del módulo en el aula.
- Aplicaciones informáticas: Word, Publisher, PowerPoint.
- Material de archivo
- Publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado

## **10.- ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES PENDIENTES**

Los alumnos que tengan este módulo pendiente serán evaluados a través de una prueba objetiva que versará sobre todos los contenidos del módulo. Esta prueba se valorará sobre 10 puntos, debiendo alcanzar 5 puntos sin redondeos para superarla. El resultado de esta prueba será la nota final del módulo.

El redondeo para aquellas puntuaciones que no alcancen el 5 será al entero inferior, mientras que para las puntuaciones superiores a 5 se seguirá un redondeo normal (al entero inferior si el primer decimal es inferior a 5 y al entero superior si el primer decimal es igual o superior a 5)

Al inicio del curso se informará al alumnado con el módulo pendiente de la programación y se establecerá un plan de recuperación con actividades preparatorias para la superación de la prueba final.

## **11.- MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS QUE PUDIERAN OBSERVARSE**

### **Atención a la diversidad:**

Para los alumnos que hayan alcanzado las capacidades terminales de las distintas unidades de trabajo se les propondrán una serie de ejercicios o actividades de ampliación que les permita alcanzar un mayor nivel en las habilidades o destrezas del módulo.

Para los alumnos que no hayan alcanzado las capacidades terminales de las distintas unidades de trabajo se les propondrán una serie de ejercicios o actividades de refuerzo que les permita alcanzar el nivel requerido en las habilidades o destrezas del módulo.

### **Seguimiento de la programación:**

Se hará un seguimiento mensual de las programaciones para poder llevar a cabo las acciones adecuadas para corregir y valorar los aspectos importantes en el desarrollo de las clases.

En cualquier caso la profesora podrá advertir desviaciones entre los contenidos programados, su secuenciación y temporalización y los contenidos realmente impartidos.

- Si las **desviaciones son positivas**, seguirá la programación en los términos establecidos de manera secuencial, dedicando el tiempo previsto o mayor número de horas en el caso de que fuera necesario en las unidades didácticas siguientes.

Si el número de horas programadas es el adecuado y se concluye con anterioridad al tiempo previsto, la profesora podrá incidir en aquellos aspectos que considere más convenientes, bien por su importancia para reforzar la consecución de los resultados de aprendizaje, bien para conseguir las competencias personales y sociales.

- Si las **desviaciones positivas** se refiere solo a un **número determinado de alumnos**, la profesora les propondrá actividades de ampliación.
- Si las **desviaciones son negativas**, se valorará en primer lugar la consecución de los contenidos mínimos, proponiendo actividades adicionales de refuerzo.

### **Seguimiento del aprendizaje del alumno:**

Mediante las preguntas de clase, la observación durante la resolución de ejercicios en el aula y la realización de trabajos se vigilará la evolución y el grado de aprendizaje.

- Durante cada evaluación se realizarán actividades escritas en clase que permitirán valorar el desarrollo de los aprendizajes.
- El seguimiento de la programación y las anotaciones del profesor permitirán evaluar si la dinámica del curso evoluciona con lo previsto en la programación.
- Se dedicará, antes de cada examen, un tiempo de clase para la resolución de dudas.

A quienes lo necesiten se les facilitarán ejercicios de refuerzo, para la correcta asimilación de los contenidos.

### **Seguimiento de la práctica docente:**

El seguimiento de la programación y las anotaciones del profesor permitirán evaluar si la dinámica del curso cumple con lo previsto en la programación. Los resultados académicos obtenidos en las diferentes pruebas son también un indicativo de si la labor docente es adecuada y permite al alumnado cursar con éxito el módulo.

### **Recuperación de las evaluaciones pendientes:**

El alumnado puede recuperar las evaluaciones pendientes en la convocatoria ordinaria de junio 1 y en la convocatoria extraordinaria de junio 2.

La profesora propondrá al alumnado con evaluaciones pendientes actividades de repaso y refuerzo.

## 12.- PLAN DE CONTINGENCIA

El proceso a seguir según el tipo de ausencia es el siguiente:

TIPO DE AUSENCIA			
BAJA IMPREVISTA		BAJA PREVISTA	
CORTA	LARGA	CORTA	LARGA
Sustitución ordinaria por el profesor de guardia	El profesor intentará informar al profesor sustituto. En otro caso, el Jefe de Departamento informará al profesor sustituto	El profesor dejará trabajo y se cubrirá la baja por el profesor de guardia	El profesor titular coordinará con el profesor sustituto el trabajo a desarrollar y el seguimiento durante el período de baja

Para impartir este módulo se utiliza la herramienta classroom de google, donde el alumnado y cualquier miembro del equipo educativo que lo precise, puede consultar el material del curso y las tareas asignadas al alumnado. Asimismo, se seguirá el libro de Comunicación y Atención al Cliente de la editorial Macmillan, que debe llevar el alumnado.

## 13.- PUBLICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES.

La programación será puesta a disposición del alumnado al inicio de curso en formato digital en la página web del instituto y en el classroom del módulo.

Las actividades extraescolares a desarrollar a lo largo de este curso escolar se detallan en la programación general del ciclo.

**Nota:** Las menciones genéricas en masculino que aparecen en la presente programación se entenderán referidas también a su correspondiente femenino.