

Programación docente del módulo Comunicación y Atención al Cliente

1^{er} curso CFGS Administración y Finanzas.

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

PROGRAMACIÓN DOCENTE
Comunicación y Atención al Cliente
1º Grado Superior
Administración y Finanzas

Curso escolar: 2023/2024

Centro: IES Los Albares

Localidad: Cieza

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. REFERENTE LEGAL..... | 3 |
| 2. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y A LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TÍTULO | 3 |
| 3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SU RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES..... | 4 |
| 4. CONTENIDOS, TEMPORALIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN | 5 |
| 4.1. TEMPORALIZACIÓN | 5 |
| 4.2. CONTENIDOS..... | 7 |
| 4.3. RELACIÓN DE LA UNIDADES DE TRABAJO CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS MÍNIMOS..... | 10 |
| 5. DECISIONES METODOLÓGICAS Y DIDÁCTICAS | 16 |
| 5.1. ORIENTACIONES | 16 |
| 5.2. AGRUPAMIENTOS | 17 |
| 5.3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | 17 |
| 6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD | 18 |
| 7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS | 18 |
| 8. RELACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PARA EL CURSO ESCOLAR | 19 |
| 9. ELEMENTOS TRANSVERSALES | 19 |
| 10. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO | 21 |
| 10.1. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA..... | 21 |
| 10.2. EVALUACIÓN DE ALUMNOS A LOS QUE NO SE LES HA PODIDO REALIZAR LA EVALUACIÓN CONTINUA | 24 |
| 10.3. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA | 24 |
| 10.4. PLAN DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE NO SUPERADO..... | 24 |
| 10.5. FALTA DE ASISTENCIA A LAS PRUEBAS..... | 25 |
| 11. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE | 25 |
| 12. MEDIDAS PREVISTAS PARA EL FOMENTO DE LA LECTURA Y DE LA MEJORA DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA | 26 |
| 13. ANEXO A LA PROGRAMACIÓN DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE PROGRAMA BILINGÜE..... | 26 |

1. REFERENTE LEGAL

Según el artículo 10 del RD 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la **ordenación del Sistema de Formación Profesional**, el currículo básico de los módulos profesionales incluye los siguientes aspectos:

- a) La denominación y el código identificador.
- b) Los resultados de aprendizaje correspondientes a los elementos de competencia de cada estándar de competencia profesional.
- c) Los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje.
- d) La duración mínima en la modalidad presencial.
- e) El número de créditos ECTS, en caso de responder a un estándar o estándares de competencia de nivel 3.
- f) Los requisitos del personal docente y formador.

El CFGS de Administración y finanzas se rige por la LOE y la base normativa a partir de la cual se irán desarrollando los elementos de la programación son:

- **Normativa 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.
- **Normativa Currículo:** Orden de 20 de diciembre de 2013, de la Consejería de Educación, Universidades y Empleo por la que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

2. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y A LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TÍTULO

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de apoyo administrativo a las tareas que lleva a cabo la empresa.

Los objetivos generales con los que contribuye en el ciclo 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.
- g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.

Programación docente del módulo Comunicación y Atención al Cliente

1^{er} curso CFGS Administración y Finanzas.

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

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.

La formación del módulo contribuye de forma total a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo 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.

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.

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.

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.

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.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SU RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

| RESULTADO DE APRENDIZAJE | OBJETIVOS GENERALES | COMPETENCIAS |
|---|---------------------|------------------|
| 1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas. | a, b, d e, s | a, b, p, r, s |

| | | |
|--|---------------------|------------|
| 2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. | s | f, s |
| 3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo. | a, b, c, d, e, s | d |
| 4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. | a, d, g | d, g |
| 5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios. | b, n | k, l, g, s |
| 6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente. | n | l, m, n, ñ |
| 7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente. | n | m, n, ñ, s |

4. CONTENIDOS, TEMPORALIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN

El número de horas asignadas a este módulo según la Orden de 20 de diciembre de 2013 de la Consejería de Educación Universidades y Empleo por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior Correspondiente al Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia es de 160, distribuidas en 5 semanales.

4.1. TEMPORALIZACIÓN

La distribución temporal de los contenidos será la que figura a continuación:

Distribución temporal por Unidades de Trabajo

| Unidad N.º | Título | N.º de horas |
|------------|---|--------------|
| 1 | Técnicas de comunicación institucional y promocional | 20 |
| 2 | Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales | 36 |
| 3 | Elaboración de documentos profesionales escritos | 26 |
| 4 | Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información | 16 |
| 5 | Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario | 22 |
| 6 | Gestión de consultas, quejas y reclamaciones | 20 |
| 7 | Organización del servicio posventa | 20 |

PRIMERA EVALUACIÓN (HORAS ESTIMADAS 70)

| | | |
|------------------|--|----------|
| Unidad Trabajo 1 | Técnicas de comunicación institucional y promocional | 20 HORAS |
| Unidad Trabajo 2 | Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales | 36 HORAS |
| Unidad Trabajo 3 | Elaboración de documentos profesionales escritos | 14 HORAS |

SEGUNDA EVALUACIÓN (HORAS ESTIMADAS 50)

| | | |
|------------------|---|----------|
| Unidad Trabajo 3 | Elaboración de documentos profesionales escritos | 12 HORAS |
| Unidad Trabajo 4 | Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información | 16 HORAS |
| Unidad Trabajo 5 | Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario | 22 HORAS |

TERCERA EVALUACIÓN (HORAS ESTIMADAS 40)

| | | |
|------------------|--|----------|
| Unidad Trabajo 6 | Gestión de consultas, quejas y reclamaciones | 20 HORAS |
| Unidad Trabajo 7 | Organización del servicio posventa | 20 HORAS |

4.2. CONTENIDOS

Unidad 1. Técnicas de comunicación institucional y promocional:

1. Las organizaciones empresariales. Características jurídicas, funcionales y organizativas.
2. Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.
3. Tipología de las organizaciones. Organigramas.
4. Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Estilos de mando: dirección y liderazgo. Teorías y enfoques del liderazgo.
5. Procesos y sistemas de información en las organizaciones: comunicación en la demanda de información y su prestación.
6. Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
7. Elementos y barreras de la comunicación.
8. Comunicación, información y comportamiento.
9. Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
10. La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
11. La comunicación externa en la empresa.
12. Calidad del servicio y atención de demandas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables.
13. La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

Unidad 2. Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

1. Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
2. Principios básicos en las comunicaciones orales.
3. Técnicas de comunicación oral: empatía, asertividad, escucha activa, sonrisa y proxemia, entre otras. Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
4. Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal.
5. Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
6. Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
7. Utilización de técnicas de imagen personal.
8. Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida.
9. Realización de entrevistas. Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.
10. La comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes.
11. Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios y sonrisa, entre otros. Expresiones adecuadas.
12. La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
13. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
14. Preparación y realización de llamadas.
15. Identificación de los interlocutores.
16. Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones.
17. Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas.
18. Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes.
19. La centralita.
20. Uso del listín telefónico.

21. La videoconferencia.

Unidad 3. Elaboración de documentos profesionales escritos.

1. La comunicación escrita en la empresa. Normas de comunicación y expresión escrita.
2. Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales. Construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Técnicas de síntesis de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos.
3. Siglas y abreviaturas.
4. Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, sinónimos y antónimos, entre otras.
5. Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional: informes, cartas, presentaciones escritas, actas, solicitudes, oficios y memorandos, entre otros.
6. Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
7. Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La “netiqueta”. Técnicas de comunicación escrita a través de: Fax. Correo electrónico. Mensajería instantánea. Correo postal. Otros.
8. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

Unidad 4. Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:

1. La recepción, envío y registro de la correspondencia: libros de entrada y salida.
2. Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
3. Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
4. Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
5. Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.
6. Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia.
7. Sistemas de archivo. Convencionales. Informáticos.
8. Clasificación de la información.
9. Centralización o descentralización del archivo.
10. El proceso de archivo.
11. 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.
12. El correo electrónico: Contratación de direcciones de correo e impresión de datos. Configuración de la cuenta de correo. Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo electrónico.

Unidad 5. Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:

1. Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:
2. El cliente: sus tipos.
3. La atención al cliente en la empresa/organización: Variables que influyen en la atención al cliente/usuario. Posicionamiento e imagen de marca.
4. El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.
5. Documentación implicada en la atención al cliente. Sistemas de información y bases de datos (herramientas de gestión de la relación con el cliente -CRM-).
6. Relaciones públicas.
7. Canales de comunicación con el cliente.
8. Procedimientos de obtención y recogida de información.

9. Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

Unidad 6. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

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

Unidad 7. Organización del servicio posventa:

1. El valor de un producto o servicio para el cliente: Valor de compra. Valor de uso. Valor final.
2. Actividades posteriores a la venta: Tratamiento de quejas/reclamaciones. Asesoramiento para el uso. Instalación. Mantenimiento. Reparación.
3. 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.
4. Tipos de servicio posventa: Servicios técnicos: instalación, mantenimiento y reparación. Servicios a los clientes: asesoramiento y tratamiento de quejas.
5. La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa: Calidad interna. Calidad externa.
6. Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa: Planificación. Aplicación. Control. Mejora.
7. Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad: Tormenta de ideas. Análisis del valor. Árboles de estructuras. Diagramas de causa-efecto. Flujogramas. Métodos del registro de datos. Gráficos e histogramas. Gráficos de control.

4.3. RELACIÓN DE LA UNIDADES DE TRABAJO CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS MÍNIMOS

| Unidades | Resultados de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Contenidos Mínimos |
|---|--|---|--|
| Unidad 1. Técnicas de comunicación institucional y promocional | 1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas. | <p>a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.</p> <p>b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.</p> <p>c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.</p> <p>d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Las organizaciones empresariales. • Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. • Organigramas. • Funciones de la dirección. • Elementos y barreras de la comunicación. • Comunicación, información y comportamiento. • La comunicación interna en la empresa • La comunicación externa en la empresa. • La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. |
| | 2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. | <p>a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</p> <p>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.</p> <p>g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.</p> <p>i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p> <p>j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.</p> | |

Programación docente del módulo Comunicación y Atención al Cliente**1^{er} curso CFGS Administración y Finanzas.****Curso 2023/2024**

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

| | | | |
|---|--|--|--|
| | 3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo. | g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0. | |
| Unidad 2. Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales | 2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. | <p>a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</p> <p>b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial</p> <p>c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.</p> <p>i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p> <p>j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.</p> | <ul style="list-style-type: none">• Principios básicos en las comunicaciones orales.• Técnicas de comunicación oral.• Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.• Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal.• Utilización de técnicas de imagen personal.• La comunicación telefónica.• Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.• Preparación y realización de llamadas.• Recogida y transmisión de mensajes.• La videoconferencia. |

Programación docente del módulo Comunicación y Atención al Cliente

1^{er} curso CFGS Administración y Finanzas.

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>Unidad 3. Elaboración de documentos profesionales escritos</p> | <p>3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.</p> | <p>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. 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.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación escrita en la empresa. • Normas de comunicación y expresión escrita. • Estilos de redacción. • Siglas y abreviaturas. • Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. • Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos. • Comunicación en las redes “netiqueta”. • Técnicas de comunicación escrita. • Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos. |
| <p>Unidad 4. Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información</p> | <p>4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.</p> | <p>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.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 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. |

Programación docente del módulo Comunicación y Atención al Cliente

1^{er} curso CFGS Administración y Finanzas.

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | <p>e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.</p> <p>f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.</p> <p>g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.</p> <p>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).</p> <p>i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.</p> <p>j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.</p> <p>k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación y ordenación de documentos. • Archivo de documentos. • Clasificación de la información. • Confidencialidad de la información y documentación. • Procedimientos de protección de datos. • El correo electrónico. • Configuración de la cuenta de correo. • Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo electrónico. |
| Unidad 5. Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario | 5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios. | <p>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.</p> <p>b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.</p> <p>d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.</p> <p>e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.</p> <p>f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario. • El cliente: sus tipos. • La atención al cliente en la empresa/organización • Posicionamiento e imagen de marca. • 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. |

Programación docente del módulo Comunicación y Atención al Cliente

1^{er} curso CFGS Administración y Finanzas.

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario. | |
| Unidad 6. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones | 5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios | <p>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.</p> <p>b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.</p> <p>e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.</p> <p>g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • La protección del consumidor y usuario. • Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. • Reclamaciones y denuncias: • Tramitación y gestión: proceso de tramitación, plazos de presentación, órganos o entes intervinientes. |
| | 6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente. | <p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</p> <p>b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</p> <p>c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p> <p>d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.</p> <p>e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p> <p>f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.</p> <p>g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</p> | |

Programación docente del módulo Comunicación y Atención al Cliente

1^{er} curso CFGS Administración y Finanzas.

Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

| | | | |
|---|--|--|---|
| | | <p>h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.</p> <p>j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.</p> | |
| Unidad 7. Organización del servicio posventa | <p>7. Organiza el servicio posventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.</p> | <p>a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.</p> <p>b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.</p> <p>c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.</p> <p>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.</p> <p>e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.</p> <p>f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.</p> <p>g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p> | <ul style="list-style-type: none">• El valor de un producto o servicio para el cliente.• El proceso posventa y su relación con otros procesos.• Tipos de servicio posventa.• La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa. |

5. DECISIONES METODOLÓGICAS Y DIDÁCTICAS

5.1. ORIENTACIONES

La metodología es un elemento clave en la programación, de hecho, establecer en el aula la metodología más adecuada es una de las actividades donde más radica la importancia del papel del docente.

El proceso que se ha seguido para diseñar las actividades del aula ha sido: primero se han estudiado los principios psicopedagógicos que existen, a continuación, las estrategias metodológicas que de ellos se derivan, y por último se elaboran las actividades que, en definitiva, son la expresión dinámica de los principios y las estrategias metodológicas.

Los principios psicopedagógicos en los que nos basamos son:

1. Partir del nivel de desarrollo del alumno
2. Construcción de aprendizajes significativos.
3. “Aprender a aprender”.
4. Realizar una metodología activa y participativa.

Estos principios psicopedagógicos que pueden parecer tan teóricos para aplicarlos en un aula se concretan con las estrategias metodológicas. Las que vamos a usar son:

1. Estrategias expositivas. Consiste en la explicación por parte del profesor de un conocimiento, que se realizará al comienzo de cada contenido novedoso, teniendo en cuenta sus conocimientos previos.
2. Estrategias de indagación. El alumno realizará el aprendizaje con el mayor nivel de autonomía posible, guiado por el profesor, mediante el trabajo y la investigación personal.
3. Estrategias prácticas, es decir, realización de actividades prácticas. A destacar, ya que con esta estrategia los alumnos van a alcanzar la competencia profesional.
4. Exposiciones orales de los alumnos. Servirá para que desarrollen la habilidad de comunicarse en público, muy necesario en el mundo laboral, tanto con el paciente como con el resto de compañeros.
5. Utilización de las TIC en la práctica docente. Esta estrategia da un gran protagonismo a las nuevas tecnologías, que no pueden obviarse ya que están muy introducidas en la sociedad.

Y, por último, estas estrategias metodológicas se concretan con las actividades. Para diseñar cada una de ellas nos basamos en las bases pedagógicas antes comentadas, para un mejor proceso de enseñanza aprendizaje.

Las actividades representan la vida del aula; con ellas pretendo que el alumno asimile los contenidos y consiga los objetivos. Existen distintos tipos según la clasificación de Serafín Antúnez:

- Actividades de introducción y motivación,
- de conocimientos previos,
- de desarrollo, consolidación,
- refuerzo, recuperación, ampliación, evaluación,
- y actividades complementarias y extraescolares.

5.2. AGRUPAMIENTOS

Las interacciones entre los alumnos son un factor muy importante, ya que es imprescindible que aprendan a trabajar en equipo para desarrollar bien este módulo. Existen muchas posibilidades de agrupación en función del tipo de actividad: individual (para favorecer la reflexión y la práctica sobre los diversos contenidos de forma personalizada), por parejas o en pequeños grupos (coincidiendo con el desarrollo de las actividades y ejercicios prácticos), toda la clase...

Organizaremos a los alumnos en grupo medio (grupo clase), para:

6. Exposición del tema por parte del profesor.
7. Debates, puesta en común y obtención de conclusiones.
8. Realización de seminarios puntuales o visitas de profesionales.
9. Soluciones de problemas, acuerdos y desacuerdos.
10. Determinar normas.

En otras ocasiones, coincidiendo con el desarrollo de las actividades y ejercicios prácticos, los organizaremos en grupos pequeños (2/4 alumnos) para:

11. Favorecer la individualización y aprendizaje significativo.
12. Desarrollar actitudes cooperativas.
13. Introducir nuevos conceptos de especial dificultad.
14. Aclarar información que se ha dado previamente en el grupo medio.
15. Desarrollar en el alumno las capacidades de autonomía y responsabilidad.

Y, finalmente, se desarrollarán ejercicios prácticos de carácter individual, que en alguna ocasión serán expuestos en clase al resto de compañeros, para favorecer la reflexión y la práctica sobre los diversos contenidos de forma personalizada, consiguiendo así:

- Afianzar conceptos.
- Comprobar el nivel del alumno.
- Detectar dificultades.
- Desarrollar habilidades de exposición oral.

5.3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las TIC tienen un potencial reconocido para apoyar el aprendizaje y la construcción del conocimiento, y permiten presentar contenidos de una manera dinámica y flexible.

Combinar en el aula la enseñanza tradicional con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se convierte en una herramienta imprescindible y clave para llevar a cabo nuestra propuesta de enseñanza.

La Consejería de Educación de la Región de Murcia ha hecho una decidida apuesta en este sentido, poniendo a disposición de los docentes una serie de aplicaciones a través de su página www.educarm.es. Desde este departamento usaremos, de forma consensuada las plataformas Moodle "Aula XXI" o Classroom.

Usaremos el "Aula Virtual" como herramienta para compartir los contenidos a nuestros alumnos y como un elemento de comunicación con ellos.

Aparte, llevaremos a cabo un uso diario del ordenador, proyector, material de Internet, etc. en el aula.

Este centro dispone de un aula ATECA, dotada con los recursos más avanzados tecnológicamente, para reforzar la enseñanza activa en nuestros alumnos de la formación profesional.

6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En primer lugar, hay que recordar que en la FP todas las medidas de atención giran en torno a los elementos de acceso ya que, debido a la adquisición de las competencias profesionales, no se pueden modificar sustancialmente las capacidades, habilidades y destrezas que nuestro alumnado debe poseer a la finalización del ciclo formativo. Es decir, hablamos de adaptaciones no significativas.

Un aspecto esencial de la estrategia de enseñanza que se persigue es la atención a las diferencias entre los alumnos.

El diseño de las actividades se realizará para que sean accesibles a la diversidad de los alumnos que hay en el grupo, pudiendo estos alcanzar distintos niveles de adquisición o participación, en función de su capacidad.

En previsión de la posible diversidad y variabilidad en nuestros alumnos de la capacidad y grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos, se cree necesaria la elaboración y propuesta de actividades de refuerzo a desarrollar por los alumnos que muestren dificultades de aprendizaje, con un especial seguimiento y orientación docente a éstos, y actividades de ampliación o profundización a desarrollar por los alumnos que muestran facilidades de aprendizaje. Todo ello con el fin de dar respuesta adecuada a sus necesidades e interés educativos particulares.

El trabajo en equipo, favoreciendo la relación entre alumnos con más facilidad y alumnos con mayor dificultad puede llegar a ser muy beneficioso si se establece una relación de apoyo mutuo. Por tanto, se va a estimular la concienciación y cooperación del alumnado, creando cultura de trabajo en equipo.

7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Corresponde a los centros docentes, en virtud de su autonomía pedagógica, elegir los materiales y recursos didácticos que hayan de utilizarse en el desarrollo de las áreas, materias o ámbitos del currículo.

A tal fin, se atenderá a que se usen materiales y recursos didácticos diversos, variados, interactivos y accesibles para todo el alumnado, no contemplándose como único recurso didáctico el libro de texto. Utilizándose los siguientes:

- Libros de texto de Macmillan y McGraw Hill.
- Apuntes y ejercicios proporcionados por el profesor.
- BOE.
- Información de internet.
- Recursos audiovisuales (YouTube, Blinklearning, ...)
- Equipos informáticos.
- Impresora/escáner/cámara.
- Conexión a internet mediante equipos de circuitos de datos telefónicos.
- Proyector.
- Paquete de software de ofimática.
- Google Classroom y Google Drive para entrega de contenidos.

8. RELACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PARA EL CURSO ESCOLAR

Las actividades complementarias y extraescolares favorecen el desarrollo de las competencias específicas del área/materia/ámbito, impulsando la utilización de espacios y recursos educativos diversos.

Las actividades complementarias y extraescolares previstas para el módulo en este curso escolar son:

| ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA/EXTRAESCOLAR | FECHA | OBSERVACIONES |
|--|------------------------------|---------------|
| Visita al Ayuntamiento de Cieza | 2º trimestre | |
| Visita a la oficina de La Caixa | 3 ^{er} trimestre | |

9. ELEMENTOS TRANSVERSALES

Tanto en el preámbulo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación (LOE) como en los artículos 1 y 2 de la misma, se establece como principio básico del proceso de enseñanza aprendizaje, la educación en valores, siendo una necesidad en la sociedad educar a los ciudadanos del futuro de forma constructiva y responsable. Dicha Ley en su disposición 3ª, concreta las áreas prioritarias que se incorporarán a las ofertas formativas y se relacionan los ejes transversales que marcan las líneas de actuación desde los objetivos:

- Educación para el consumo responsable (EC).
- Educación para el emprendimiento y la ética empresarial (EE).
- Educación para el uso y autocontrol de las TICS (TIC).
- Educación para la prevención de riesgos laborales (RL).

En dicho módulo se trabaja los siguientes elementos transversales:

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO RESPONSABLE

EC1.- Racionalizar la utilización de papel, tinta y demás materiales fungibles mediante el uso del correo electrónico y la agenda. Así como potenciar las prácticas que en el trabajo administrativo contribuyan al ahorro y uso eficaz de tales recursos. Concienciar al alumnado de la necesidad de reciclar y reutilizar el papel usado. Así como reflexionar sobre los gestos de consumo y ahorro para cuidar el medio ambiente.

EC2.- Concienciar de la ilegalidad en la que se incurre al utilizar software no autorizado. (Adquisición de licencias).

EC3.- Concienciar al alumno de la importancia de la confidencialidad de los datos manejados en el ámbito de la empresa privada y de la administración pública como futuros trabajadores de las mismas.

EC4.- Potenciar la aparición de actitudes críticas, solidarias y responsables ante las situaciones de desigualdad por motivo de nacionalidad, religión, sexo o cualquier otra condición social o individual. Construir y potenciar unas relaciones de paz entre los actores del proceso de enseñanza-aprendizaje. Así como concienciar a los alumnos en la necesidad

del diálogo para resolver los conflictos y de ser transigentes y aceptar las ideas de los demás como bases de una convivencia en paz.

EDUCACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

EE1.- Valorar el desarrollo de ideas propias para poder desarrollar en el futuro.

EE2.- Compartir con el alumnado las oportunidades existentes de crear una empresa que satisfaga las necesidades presentes y futuras.

EE3.- Concienciar al alumnado del correcto cumplimiento de las obligaciones con los diferentes organismos y la lucha contra el fraude.

EE4.- Concienciar sobre la importancia que tiene el cumplir con la normativa vigente evitando el fraude y contribuyendo con la administración.

EE5.- Promover en los alumnos la autonomía y responsabilidad en la toma de decisiones, siendo conscientes y respondiendo ante ellas.

EDUCACIÓN PARA LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS:

TIC1.-Aprovechar los recursos de Internet para consultar y obtener información, así como distinguir los diferentes mecanismos de búsqueda en Internet para discriminar dicha información. Es decir, potenciar el uso de Internet como fuente de información fundamental en materias tales como la fiscal, la búsqueda de oportunidades de negocio, etc. Y a la vez instruir al alumno en los procesos de selección y actualización de dicha información.

TIC2.- Familiarizar a los alumnos con los recursos tecnológicos (aplicaciones, páginas webs) que las distintas administraciones, instituciones o intermediarios financieros ponen a disposición del ciudadano y de las empresas para agilizar trámites.

TIC3.- Utilizar adecuadamente el correo, la agenda electrónica, WhatsApp, etc. en las transacciones administrativas.

EDUCACIÓN PARA RIESGOS LABORALES:

RL1.- Seleccionar equipos informáticos adecuados para prevenir alteraciones ergonómicas. Adoptar una postura correcta ante los equipos informáticos para prevenir alteraciones osteomusculares.

RL2.- Organizar el trabajo de forma que se respeten los periodos de descanso para evitar los riesgos de carga mental o fatiga visual por la utilización de PDV. Aprovechar la iluminación natural y orientar el entorno de trabajo para una adecuada iluminación con el fin de evitar la fatiga visual.

RL3.- Conocer y evitar los posibles riesgos laborales derivados de prácticas inadecuadas en el desempeño del trabajo diario, sobre todo los relacionados con posturas incorrectas, mala iluminación y el trabajo sedentario.

10. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO

El proceso de evaluación del aprendizaje programado atenderá a los siguientes puntos:

En el desarrollo de las Unidades en que se divide el Módulo, se realizará un proceso de evaluación continua. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

Dentro de este proceso cobrarán especial importancia los **CONTROLES O PRUEBAS OBJETIVAS** que se vayan haciendo con el fin de conocer y evaluar el grado de comprensión con que se vayan adquiriendo individualmente los conocimientos, poniendo de manifiesto las deficiencias o errores en la comprensión de los conceptos y procesos.

Las deficiencias o errores de comprensión se corregirán tan pronto se detecten, facilitando nuevas explicaciones al alumnado a la vez que proponiéndole actividades de refuerzo.

Se considera importante que el alumno asimile que debe comportarse de la forma más parecida posible a un puesto de trabajo, por lo que es fundamental trabajar en clase de forma constructiva, participativa, puntualidad, respetar el clima de trabajo, los turnos de palabra y las opiniones de todos/as, especialmente cuando se trabaje en grupo.

10.1. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA

Tal y como establece el artículo 4 de la Orden 1 de junio de 2006 (BORM nº 142 del 22), tendrán derecho a evaluación continua los alumnos que no superen el 30% de faltas justificadas e injustificadas. En este caso, procedimientos de evaluación son los siguientes:

| INSTRUMENTOS | PONDERACION |
|--|--------------------|
| A. PRUEBAS OBJETIVAS Y CONTROLES Pruebas orales y escritas: cuestionarios, resolución de problemas y supuestos prácticos, en las unidades donde proceda, de forma que el alumno demuestre la consecución de los objetivos. Las pruebas se realizarán de acuerdo a los resultados de aprendizaje y a los criterios de evaluación contemplados en el apartado 4.3 de esta programación. | 70% |
| B. ACTIVIDADES Y TRABAJOS Se valorarán los siguientes parámetros: <ul style="list-style-type: none">▪ Calidad del trabajo: corrección del contenido, originalidad y exactitud de la información de acuerdo a los resultados de aprendizaje y a los criterios de evaluación contemplados en el apartado 4.3 de esta programación (70%).▪ Corrección gramatical y ortográfica (10%)▪ Presentación: limpieza, orden y formato (10%)▪ Actitud: interés y puntualidad en la entrega. (10%). Cuando se lleven a cabo actividades y trabajos en grupo, se valorarán los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none">▪ Calidad del trabajo: corrección del contenido, | 30% |

| | |
|---|--|
| originalidad y exactitud de la información de acuerdo a los resultados de aprendizaje y a los criterios de evaluación contemplados en el apartado 4.3 de esta programación (70%). <ul style="list-style-type: none">▪ Claridad y corrección en la exposición de la información (20%)▪ Actitud: interés, participación en el grupo y puntualidad en la entrega (10%). | |
|---|--|

La entrega de las tareas y seguimiento del proceso de aprendizaje se realizará tanto de forma presencial como telemática.

Calificación del módulo

La calificación del alumnado, para cada evaluación, se unificará en una sola nota, teniendo en cuenta la ponderación aplicada a cada uno de los grupos de calificación que se relacionan en el siguiente apartado.

Las calificaciones obtenidas con decimales se redondearán al entero inferior, de forma que los resultados de cada evaluación del módulo, se expresarán a través de una calificación numérica que se encontrará entre una horquilla de 1 a 10 sin decimales, considerándose positivas las calificaciones iguales o superiores a 5.

Para el cálculo de la calificación final del curso, se hallará la media aritmética de las notas trimestrales del curso, siendo imprescindible haber obtenido al menos un 5 en cada una de las evaluaciones trimestrales.

A.- PRUEBAS OBJETIVAS⁽¹⁾ Y CONTROLES INDIVIDUALES⁽²⁾ ORALES Y/O ESCRITOS (70%)

(1) Se considera **prueba** a aquella que se realizará con toda la materia impartida al final de cada evaluación y cuya fecha será fijada, en su momento, por el Departamento.

(2) Se consideran **controles** aquellos ejercicios orales o escritos relativos a una o varias UNIDADES DE TRABAJO de las impartidas, que podrán eliminar materia para la prueba final.

Se realizará una **Prueba Final** por evaluación que incluirá toda la materia impartida hasta el momento de su realización, y cuya fecha será fijada previamente por el Departamento de Administración.

Se podrán realizar **controles** por unidades de trabajo que permitirán al alumnado eliminar materia siempre y cuando la nota obtenida sea igual o superior a 5, haciendo la media de los mismos. En caso contrario, irá a la prueba final de evaluación con la parte que no haya superado el aprobado (igual o superior a 5).

Para el cálculo de la nota se sacará la media aritmética de las pruebas realizadas, para aplicar al resultado obtenido la ponderación de este apartado, debiendo obtener una calificación mínima de 5 en la misma para ponderarla con el resto de apartados.

Tanto los controles como la prueba final podrán consistir en ejercicios prácticos, preguntas de tipo: test, desarrollo, verdadero o falso, y/o exposiciones orales en clase y trabajos.

En cuanto a la modalidad de la prueba escrita se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- Si consiste en la elección de una respuesta entre varias posibles (tipo test) se penalizan las respuestas erróneas (la proporción se indicará en la prueba/control correspondiente) por la que se evita que el alumno responda las preguntas al azar.
- En las preguntas que consistan en justificar la veracidad o falsedad de una afirmación, no se dará ninguna puntuación al hecho de haber contestado simplemente si es verdadero o falso, aunque sea correcto. Para puntuar este tipo de cuestiones es absolutamente necesaria su justificación.

Con esta variedad, se pretende dar respuesta a las distintas capacidades de los alumnos.

B.- ACTIVIDADES Y TRABAJOS REALIZADOS (30%)

- Reflejarán el trabajo y la participación en las actividades diarias en clase y las actividades, proyectos y resto de trabajos realizados de forma individual o en equipo realizadas fuera de clase.
- En las actividades de clase se valorarán aspectos como la corrección y calidad del trabajo, presentación del mismo y la actitud presentada en el desarrollo de la actividad.
- En las actividades a realizar en casa se valorarán cuestiones como la corrección gramatical y ortográfica, la presentación y el interés, participación y puntualidad en la entrega de los mismos.
- Las actividades no presentadas en el plazo establecido para ello podrán presentarse de forma presencial o telemática como máximo tres días más tarde de la finalización del plazo de entrega, con la correspondiente penalización en la calificación y siempre y cuando no se hayan corregido ya en clase.

Normas comunes a todas las evaluaciones:

- 1) Si a un alumno/a se le descubre copiando, solicitando y/o prestando ayuda a otros examinandos durante la realización de pruebas escritas o usando materiales y medios de apoyo, con independencia de cuál sea su soporte, que no hayan sido autorizados expresamente por el profesor para la realización de las pruebas, obtendrá una calificación negativa de la evaluación correspondiente al período en el que se realiza la prueba, debiendo entregar su examen en ese momento, e irá a recuperación de esa evaluación.
- 2) El IES Los Albares tiene habilitado el “Plan Lector” para mejorar el dominio de la lengua española. Todas las materias pertenecientes al Departamento de Administración valorarán la correcta utilización del idioma. Se establecen las siguientes penalizaciones en las pruebas escritas:
 - i) 0,15 puntos por falta.
 - ii) 0,15 puntos por 4 acentuaciones incorrectas (4 tildes equivaldrán a un error ortográfico).
 - iii) El máximo de puntos que se podrá restar por los apartados anteriores será de 1,5 puntos.
- 3) Respecto a la falta de asistencia (sea cual sea la causa) del alumno/a cabe hacer la

siguiente distinción:

- i) En el caso que no pueda asistir a un CONTROL, éste no se le realizará nuevamente, sino que podrá examinarse de la materia en la PRUEBA FINAL de Evaluación, cuya fecha será fijada por el Departamento.
- ii) En el caso de no poder asistir a la PRUEBA FINAL, podrá realizar la prueba en otro momento siempre y cuando la ausencia esté debidamente justificada, en caso contrario, deberá presentarse a la correspondiente prueba de recuperación.

10.2. EVALUACIÓN DE ALUMNOS A LOS QUE NO SE LES HA PODIDO REALIZAR LA EVALUACIÓN CONTINUA

Para la evaluación continua del alumnado es necesario que éste asista a clase con puntualidad y de forma regular y constante. En el caso de las faltas de asistencia, justificadas o no, sea igual o supere el 30% de las horas del currículo, se le podrá comunicar la imposibilidad de la aplicación de la evaluación continua, no obstante, cuando lleve el 15% de las faltas se le podrá avisar de la proximidad al 30%.

| Horas Currículo | 1º Aviso | Comunicación imposibilidad aplicación de la evaluación continua |
|-----------------|----------|---|
| 160 hrs. | 24 hrs. | 48 hrs. |

A este respecto, dos retrasos computarán como un periodo completo faltado.

En caso de imposibilidad de la aplicación de la evaluación continua, el alumno deberá entregar los ejercicios individuales o de grupo propuestos para el resto del alumnado y la presentación del cuaderno de clase con todas las actividades realizadas en cada una de las unidades de trabajo, deberá realizar una prueba diferenciada en la fecha en la que sea publicada (finales de febrero o comienzos de marzo) para evidenciar el nivel de conocimientos y destrezas recogidos en los criterios de evaluación que han sido desarrollados en la unidades de trabajo trabajadas en clase.

10.3. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

El alumnado que haya obtenido una calificación negativa del módulo en la primera ordinaria será objeto de un programa de recuperación personalizado, que se plasmará en un *informe de orientación individual*, indicando el grado de consecución de los resultados de aprendizaje, y las características de los instrumentos y criterios de calificación, que serán los siguientes:

| INSTRUMENTOS | PONDERACION |
|-----------------|-------------|
| PRUEBA OBJETIVA | 100% |

Será preciso obtener un mínimo de 5 puntos sobre 10.

10.4. PLAN DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE NO SUPERADO

Aquellos alumnos que cursen 2º curso y tengan algún módulo de 1º pendiente, serán evaluados por el profesor que determine el departamento de la familia profesional que, como

norma general, será el profesor que lo esté impartiendo en el curso 2023/24, salvo que se acuerde otra decisión en reunión de departamento.

Para ello se llevará un seguimiento trimestral y se les entregará una serie de tareas a realizar que serán supervisadas periódicamente mediante un acuerdo entre el alumno y el profesor asignado a tal fin.

El alumno será evaluado en las fechas de las dos convocatorias ordinarias finales del mes de marzo mediante la realización de una prueba escrita que supondrá el 80% de la calificación final. Además, deberá entregar, obligatoriamente, todos los trabajos designados por el profesor, los cuales tendrán una ponderación del 20%.

10.5. FALTA DE ASISTENCIA A LAS PRUEBAS

Como norma general no se repetirá ninguna prueba. El alumno podrá realizar esta prueba objetiva en la fecha de recuperación.

No obstante, pueden contemplarse los siguientes casos:

- Alumnos que no asisten y presentan justificante válido de la falta en las convocatorias de junio, en este caso el profesor (de acuerdo con su propio criterio) podrá evaluarse con el resto de las notas, convocar a otro examen, o bien proponerle una actividad alternativa.
- Si el alumno no asiste y no presenta justificante válido de la falta, se considera que no se ha presentado voluntariamente al examen, lo que implica la pérdida de la convocatoria automáticamente.

11. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE

Tiene gran importancia este aspecto en la evaluación, ya que de los resultados del mismo puede derivarse la necesidad de plantear modificaciones en el diseño, organización y distribución de los contenidos y actividades.

Su evaluación corresponde al departamento o familia profesional e incluye los siguientes aspectos:

- a) La validez de la selección, distribución y secuenciación de los resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación, a lo largo del curso.
- b) La idoneidad de la metodología, así como de los materiales curriculares y didácticos empleados.
- c) La validez de las estrategias de evaluación establecidas.

Estos elementos se pueden concretar en aspectos más cercanos a la práctica educativa diaria y a las relaciones o interacciones que en ella se producen:

- a) Respecto a la programación, se tendrá que reflexionar sobre lo programado, y si se ha adaptado esta programación en función de los alumnos, de los resultados de la evaluación inicial y de los documentos de planificación escolar del centro.
- b) Respecto a los alumnos, se valorarán cuáles han sido los aspectos positivos y negativos a nivel relación profesor alumnado y alumnado entre sí, intentando determinar en la medida de lo posible las posibles causas y estableciendo propuestas de mejora.

- c) Se reflexionará sobre si las actividades programadas han podido ser llevadas a cabo y han tratado de ser adaptadas al alumnado atendiendo a las dificultades surgidas en cada momento.
- d) En relación al equipo educativo, se valorará sobre si la relación con el resto de miembros del equipo y demás miembros del centro ha sido adecuada y de colaboración.

A estos efectos nuestro departamento dispone de unos formularios que se deberán cumplimentar al final de cada evaluación tanto por los alumnos como por los profesores, los cuales permitirán una vez analizadas las respuestas, implementar mejoras en el proceso de enseñanza aprendizaje.

12. MEDIDAS PREVISTAS PARA EL FOMENTO DE LA LECTURA Y DE LA MEJORA DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA

A través de la lectura y análisis de textos relacionados con el módulo, el alumno puede ampliar sus conocimientos (aprendiendo a aprender por sí mismo, principio del aprendizaje constructivista), aclarar dudas planteadas, mejorar el vocabulario relacionado con la materia y mejorar su expresión oral y escrita.

A lo largo del curso se realizará alguna actividad relacionada con la búsqueda de información, análisis de un artículo, etc. Las lecturas versarán sobre artículos de Internet, biografía recomendada, prensa, revistas especializadas, etc.

13. ANEXO A LA PROGRAMACIÓN DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE PROGRAMA BILINGÜE.

CONSIDERACIONES GENERALES:

Durante el curso 2023/2024 las materias dentro del programa Bilingüe inglés del IES Los Albares que incumben al Departamento de Administración y Gestión serán:

- Comunicación empresarial y atención al cliente(1BGA).
- Operaciones auxiliares de gestión de tesorería (2BGA).
- Comunicación y atención al cliente (3BAF).
- Gestión financiera (4BAF).

Los contenidos son los mismos que los que recoge la programación del Departamento de Administración para los niveles correspondientes.

En cuanto a objetivos, temporalización, procedimientos de evaluación y calificación, metodologías y recursos didácticos, el desarrollo de la actividad docente y el proceso de enseñanza aprendizaje se ceñirán a lo expresado anteriormente en esta programación con la excepción de los siguientes aspectos:

METODOLOGÍA Y TEMPORALIZACIÓN:

Las sesiones se impartirán en inglés o castellano, según lo establecido en la Orden de 11 de marzo de 2019 por la que se modifica la Orden de 24 de marzo de 2015, de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades por la que se regula el Programa de Enseñanza Bilingüe en Ciclos Formativos de Formación Profesional en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se aprueban las bases reguladoras de la selección de Ciclos y la resolución de la dirección general de evaluación educativa y formación profesional, por la que se convoca, para el curso 2023/2024, el procedimiento de adscripción de ciclos formativos al programa de enseñanza bilingüe en formación profesional para centros públicos y privados que impartan ciclos formativos de grado medio y superior sostenidos con fondos públicos en

la comunidad autónoma de la Región de Murcia. pudiéndose desarrollar algunas sesiones íntegramente en castellano si fuera necesario para alcanzar los objetivos recogidos en la presente programación.

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Es muy importante que el alumnado sienta que puede alcanzar un nivel cómodo en la lengua paulatinamente e ir encaminándose hacia la capacidad de pensar en otra lengua.

En caso de detectar problemas serios debidos a la lengua inglesa en la adquisición de contenidos no alcanzados por el alumno tras la primera evaluación se reforzará el material empleado con otro de vocabulario más simple y accesible.