



Región de Murcia
Consejería de Educación
Formación Profesional y Empleo



IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS
CC 30011971
PARAJE DE LAS JUMILlicas, S/N. 30620 FORTUNA (MURCIA)
TFN: 968686070 FAX: 968686000
www.smbfortuna.com 30011971@murciaeduca.es



Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"
Unión Europea



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

MÓDULO PROFESIONAL 0651:

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Equivalencia en créditos ECTS: 6

CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR

“ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS”

CURSO: PRIMERO

IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS. Fortuna

Profesora: Purificación José Lozano Olaya

Curso 2023/2024

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

2.1 *Contribución del módulo a los objetivos generales del ciclo formativo*

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

3.1 *Contribución del módulo a las competencias profesionales, personales y sociales*

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

6. CONTENIDOS (QUÉ ENSEÑAR)

6.1 *CONTENIDOS BÁSICOS*

6.2 *CONTENIDOS, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN*

6.3 *CONTENIDOS DE LAS UNIDADES DE TRABAJO*

6.3.1 *Relación de los resultados de aprendizaje con las unidades de trabajo*

6.4 *CONTENIDOS INTERDISCIPLINARES*

6.5 *OTROS CONTENIDOS TRANSVERSALES*

1. *EDUCACIÓN EN VALORES*

2. *FOMENTO DE LA LECTURA*

3. *USO ADECUADO DE LAS TIC*

4. *IMPACTO AMBIENTAL DE LA PROFESIÓN*

5. *PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES*

7. METODOLOGÍA (CÓMO ENSEÑAR)

7.1 *PRINCIPIOS METODOLÓGICOS*

7.2 *ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE*

7.3 *RECURSOS, ORGANIZACIÓN Y ESPACIOS*

7.4 *ACTIVIDADES*

8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ALUMNOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO

9. EVALUACIÓN

9.1 *ASPECTOS GENERALES*

9.2 *PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN*

9.3 *CRITERIOS DE CALIFICACIÓN*

9.4 *CRITERIOS DE EVALUACIÓN*

10. PLAN DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN DEL ALUMNADO. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

10.1 *IMPOSIBILIDAD DE APLICAR LA EVALUACIÓN CONTINUA. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN*

10.2 *MÓDULOS NO SUPERADOS EN LA EVALUACIÓN FINAL ORDINARIA DE JUNIO. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN*

10.3 *ALUMNOS DE SEGUNDO CON EL MÓDULO PENDIENTE*

11. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

1. INTRODUCCIÓN

La presente programación didáctica corresponde al módulo profesional "**Comunicación y Atención al Cliente**", incluido en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas que pertenece a la familia de Administración y Gestión. Este ciclo se encuentra regulado por:

- El **Real Decreto 1584/2011**, de 4 de noviembre, que establece el **Título** de Técnico Superior en Administración y Finanzas y fija sus enseñanzas mínimas.
- 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.

El título de Técnico Superior en Administración y Finanzas queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Administración y Finanzas.

Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Administración y Gestión.

Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE-5b.

Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior: Nivel 1 Técnico Superior.

Los destinatarios de las enseñanzas de este ciclo son jóvenes mayores de 18 años, adultos procedentes tanto del ciclo formativo de grado medio, como de bachillerato, algunos con titulación universitaria y otros procedentes del mundo laboral. En general, tienen sus preferencias profesionales bien claras y buscan una preparación adecuada en la que las competencias adquiridas les ayuden a mejorar su situación laboral o a insertarse en el mundo laboral al finalizar estos estudios.

El **PERFIL PROFESIONAL** del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

La **COMPETENCIA GENERAL** del título consiste en «organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental».

Por lo que afecta a la relación de **cualificaciones y unidades de competencia** comprendidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, en el artículo 6 del citado RD 1584/2011 se mencionan todas las comprendidas en el título. Las que afectan al módulo "*Comunicación y atención al cliente*" son las siguientes:

- a) Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas ADG310_3 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
- UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
 - UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.
 - UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

En esta programación didáctica se especifican los objetivos, los contenidos y su distribución temporal, los criterios y procedimientos de evaluación, la metodología, el manejo y uso adecuado de

las tecnologías de la información y comunicación y la atención al alumnado con necesidades educativas específicas.

2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

Los objetivos son el conjunto de destrezas, habilidades, actitudes y conocimientos que se pretenden conseguir en el alumnado, a través del desarrollo curricular de todos los módulos profesionales que componen el Ciclo Formativo, y que se requiere que los alumnos/as hayan desarrollado al finalizar éste.

Los Objetivos Generales del ciclo formativo vienen recogidos en el artículo 9 del RD 1584/2011 y son los siguientes:

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

B) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.

C) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.

D) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.

E) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.

F) Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.

G) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.

H) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.

I) Interpretar la normativa y metodología aplicable para realizar la gestión contable y fiscal.

J) Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, y analizar los métodos de cálculo financieros para supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.

K) Preparar la documentación, así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos.

L) Reconocer la normativa legal, las técnicas asociadas y los protocolos relacionados con el departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral y la documentación derivada, para organizar y supervisar la gestión administrativa del personal de la empresa.

M) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.

N) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.

Ñ) Identificar modelos, plazos y requisitos para tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.

O) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

P) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.

Q) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.

R) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.

S) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

T) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.

U) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al "diseño para todos".

V) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

W) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

X) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

2.1 CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

El módulo de comunicación y atención al cliente contribuye, de forma directa o indirecta, a la adquisición de los siguientes objetivos generales del ciclo: **A), B), C), D), E), G), N),** y **S)**. Dichos objetivos aparecen destacados en negrita en el apartado anterior.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título describen las capacidades y conocimientos que deben alcanzar los alumnos/as con este título para dar respuesta a los requerimientos del sector productivo, aumentar el empleo y favorecer la cohesión social. Estas competencias no son independientes unas de otras, sino que se complementan, por ello es difícil a veces separarlas.

Las competencias profesionales, personales y sociales vienen recogidas en el artículo 5 del RD 1584/2011 y son las siguientes:

a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.

b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.

c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.

d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.

e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

f) Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.

g) Realizar la gestión contable y fiscal de la empresa, según los procesos y procedimientos administrativos, aplicando la normativa vigente y en condiciones de seguridad y calidad.

h) Supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión, siguiendo las normas y protocolos establecidos.

i) Aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los Recursos Humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.

j) Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y a los protocolos establecidos.

k) Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y relación con el cliente.

l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.

m) Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas, en plazo y forma requeridos.

n) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.

ñ) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.

o) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.

p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

q) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.

r) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de "diseño para todos", en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

s) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.

t) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

3.1 CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

El módulo de comunicación y atención al cliente contribuye, de forma directa o indirecta, a la adquisición de las siguientes competencias profesionales, personales y sociales: **a), b), c), d), e), l), ñ), o) y p)**. Dichas competencias aparecen destacadas en negrita en el apartado anterior.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje son las habilidades que el alumno/a debe adquirir para desarrollar las competencias que se pretenden lograr con este módulo. Para comprobar que estos resultados de aprendizaje se han alcanzado, utilizamos los criterios de evaluación. Son los siguientes:

RA1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.

Criterios de evaluación:

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

b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.

c) Se 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.

RA2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- d) Se 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.

RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

Criterios de evaluación:

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

- j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
- k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

RA4 Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

Criterios de evaluación:

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

RA5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

Criterios de evaluación:

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

RA6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

Criterios de evaluación:

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

RA7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

Criterios de evaluación:

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

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

RA	OBJETIVOS GENERALES								COMPETENCIAS								
	A	B	C	D	E	G	N	S	a	b	c	d	e	l	ñ	o	p
RA1	X								X							X	
RA2					X			X		X					X		
RA3		X	X							X							
RA4						X							X				
RA5				X			X					X		X	X		X
RA6							X				X			X	X		X
RA7							X					X		X			

6. CONTENIDOS (QUÉ ENSEÑAR)

Los contenidos constituyen el tercer elemento del currículo según la definición que hace del mismo el art. 6 de la LOE (texto consolidado). Esta los define como el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos y a la adquisición de competencias. Son, por tanto, el elemento que el profesor trabaja con los alumnos para conseguir los resultados de aprendizaje establecidos para el módulo profesional y, tal como podemos deducir de la

definición anterior giran en torno a un triple eje: saber, saber hacer y saber ser. Lo que nos lleva a una clasificación de los mismos en:

- Conceptuales (EL SABER): son las capacidades cognitivas. Se refieren o expresan hechos, datos, conceptos, principios y teorías que constituyen el saber y que figuran en el sumario del tema debidamente secuenciados. Es indispensable para iniciar el estudio de una materia y obtener los resultados de aprendizaje posteriores.
- Procedimentales (SABER HACER): son el conjunto de acciones ordenadas, orientadas a la consecución de una meta. Estos contenidos constituyen el conjunto de saberes prácticos, es decir, son las técnicas, métodos, estrategias, habilidades o destrezas que el alumno debe construir con nuestra ayuda.
- Actitudinales (SABER SER O ESTAR): son conceptos que los alumnos aprenden, generalmente de forma implícita, por tanto, se deben trabajar estos contenidos tanto como los demás. Por ello, su aprendizaje se ha planificado, e intencionadamente se favorecerán las situaciones de enseñanza para asegurar el desarrollo de valores, normas y actitudes.

Estos contenidos corresponden al saber ser o saber comportarse.

Podemos distinguir dos tipos de actitudes:

- a) En el ámbito general, que son aquellas que se pretende logren los alumnos a lo largo de todo el curso, independientemente del tema que se esté tratando. Estas actitudes observables son: resolución de problemas; organización del trabajo y responsabilidad; trabajo en equipo; autonomía e iniciativa, etc.
- b) Relacionadas con el módulo, que son las que se pretende con el desarrollo de cada unidad de trabajo.

6.1 CONTENIDOS BÁSICOS

El RD 1584/2011, de Título, establece los contenidos básicos de este módulo, estos suponen la expresión mínima de contenidos a desarrollar. Son imprescindibles y se encuentran todos incluidos en las diferentes unidades de trabajo. Son los siguientes:

Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales.
- Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.
- Tipología de las organizaciones. Organigramas.
- Dirección en la empresa.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa.
- Calidad del servicio y atención de demandas.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.

- Técnicas de comunicación oral.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas.
- Realización de entrevistas.
- Realización de presentaciones.
- La comunicación telefónica.
- Componentes de la atención telefónica. Expresiones 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.
- La centralita.
- Uso del listín telefónico.
- La videoconferencia.

Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa.
- Estilos de redacción.
- Siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La "netiqueta".
- Técnicas de comunicación escrita.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

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

- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Clasificación y ordenación de documentos.
- Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.
- Archivo de documentos.
- Sistemas de archivo.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo.
- Custodia y protección del archivo.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico.

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

- El cliente.
- La atención al cliente en la empresa/organización.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.

- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos.
- 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.

Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

- 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.
- Instituciones y organismos de protección al consumidor.
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación y arbitraje: concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.

Organización del servicio posventa:

- El valor de un producto o servicio para el cliente.
- Actividades posteriores a la venta.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos.
- Tipos de servicio posventa.
- La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa.
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.

6.2 CONTENIDOS, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN

La Orden de 20 de diciembre de 2013 de Currículo amplía estos contenidos básicos y establece una duración del módulo de 160 horas que se imparten a razón de 5 horas a la semana. Estos contenidos son los que se desarrollan en las distintas unidades de trabajo y se han agrupado en un total de 8 unidades cuya dedicación temporal asignada a cada una de ellas se muestra a continuación:

U. T	TÍTULO	Horas Sesiones	Evaluación	
1	La Organización en la empresa. Proceso de Información y Comunicación	18	58 H	1ª
2	La Comunicación Presencial en la Empresa	20		
3	Comunicación Telefónica y Telemática	20		
4	Documentos Escritos al Servicio de la Documentación Empresarial	20	56 H	2ª
5	Tratamiento, Clasificación y Archivo de la Documentación Empresarial	16		
6	Comunicación y Atención Comercial	20		
7	Gestión de Conflictos y Reclamaciones	24	46 H	3ª
8	Servicio Posventa y Fidelización de los Clientes	22		
TOTAL HORAS		160		

No debemos olvidar que esta planificación temporal estará siempre sujeta a la capacidad de aprendizaje y comprensión de los alumnos.

6.3 CONTENIDOS DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

Los contenidos que se van a trabajar y a enseñar en las distintas unidades de trabajo del módulo **Comunicación y atención al cliente** se desarrollan a continuación:

Unidad 1. La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación.

- La empresa: elementos y tipos.
- Clasificación de las empresas.
- La organización empresarial. Principios.
- Tipos de organización.
- Áreas funcionales de la empresa.
- Departamentalización de la empresa.
- Descripción de organigramas elementales.
- La función directiva.
- La información en la actividad empresarial.
- La comunicación en la actividad empresarial.
- Comunicación externa e imagen corporativa.

Unidad 2. La comunicación presencial en la empresa.

- La comunicación en la empresa.
- Barreras de la comunicación.
- Tipos de comunicación en la empresa.
- La comunicación presencial.
- Técnicas de comunicación presencial.
- Las habilidades sociales.
- Situaciones habituales de la comunicación presencial.
- Recepción de visitas.
- Comunicación no verbal.
- Protocolo, formas de actuación y costumbres.

Unidad 3. Comunicación telefónica y telemática.

- El proceso de comunicación telefónica.
- Equipos y prestaciones para la comunicación telefónica.
- Pautas de comunicación telefónica.
- Objetivos y clasificación de las llamadas telefónicas.
- Barreras y dificultades en la comunicación telefónica.
- Gestión de las comunicaciones telefónicas en la empresa.
- Manejo de las centralitas telefónicas.
- Atención de quejas telefónicas.
- Clientes difíciles y situaciones especiales al teléfono.
- Tipos de comunicación telemática.
- Gestión de la comunicación telemática.

Unidad 4. Documentos escritos al servicio de la documentación empresarial.

- La comunicación escrita.
- Redacción de documentos.
- Documentos de comunicación interna en la empresa.
- Documentos de comunicación externa en la empresa.

- Documentos de comunicación con la Administración Pública.
- Soportes para transmitir documentos escritos.
- Canales para transmitir documentos escritos.
- Gestión documental.

Unidad 5. Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial.

- El archivo: finalidad y funciones.
- Tipos de archivos empresariales.
- Sistemas de clasificación de documentación.
- Recepción y archivo de documentación en papel.
- Recepción y archivo de documentación digital.
- Consulta y conservación de la documentación.
- Tratamiento de la correspondencia empresarial.
- Tratamiento telemático de la documentación.
- Seguridad y confidencialidad de la información.
- La Agencia Española de Protección de Datos.

Unidad 6. Comunicación y atención comercial.

- El cliente y la empresa.
- Las motivaciones del cliente.
- El proceso de compra.
- El departamento de atención al cliente.
- La calidad en la atención al cliente.
- La comunicación en la atención comercial.
- Errores y barreras en la comunicación con el cliente.
- Elementos de la atención al cliente.
- El proceso de atención al cliente.
- Tratamiento y gestión de la información comercial.

Unidad 7. Gestión de conflictos y reclamaciones.

- La satisfacción del cliente.
- Mecanismos de expresión de la satisfacción.
- La protección de los derechos del consumidor.
- El consumidor y la Administración.
- La reclamación.
- Principios básicos para presentar una reclamación.
- Gestión empresarial de reclamaciones escritas.
- Gestión de reclamaciones presenciales.
- El conflicto en el ámbito comercial.
- La negociación.

Unidad 8. Servicio posventa y fidelización de los clientes.

- Servicio posventa.
- Tipos de servicios posventa.
- Calidad y servicio posventa.
- Gestión de la calidad.
- Tratamiento de errores y anomalías.
- CRM como instrumento de gestión posventa.
- Posventa y fidelización de los clientes.

6.3.1 RELACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE CON LAS UNIDADES DE TRABAJO

RA	UNIDADES DE TRABAJO							
	UT1	UT2	UT3	UT4	UT5	UT6	UT7	UT8
RA1	X							
RA2		X	X					
RA3				X				
RA4					X			
RA5						X		
RA6							X	
RA7								X

6.4 CONTENIDOS INTERDISCIPLINARES

El contenido del módulo COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE no debe impartirse aislado, sino en relación con otros del mismo título, en especial con el denominado Tratamiento Informático de la Información, en el que se adquieren conocimientos sobre procesadores de textos, herramienta imprescindible en la confección de la mayoría de los documentos. Por ello, habrá que trabajar ambos módulos de forma coordinada para que cuando el estudiante sea capaz de manejar con soltura la herramienta informática, pueda aplicarla en la elaboración de los documentos contemplados en este módulo.

6.5 OTROS CONTENIDOS TRANSVERSALES

La labor docente no se centra en inculcar solamente los contenidos de un módulo, sino que además ha de formar al alumnado en valores personales y sociales, es decir, ha de apostar por una formación integral.

El artículo 13 de la LOFP 3/2022, establece que: *se debe facilitar el desarrollo formativo profesional de las personas, promoviendo su formación integral, contribuyendo al desarrollo de su personalidad en todas sus dimensiones, así como al fortalecimiento económico del país, del tejido productivo y su posicionamiento en la nueva economía, a partir de la cualificación de la población activa y de la satisfacción de sus necesidades formativas a medida que se producen. A tal fin deberá incorporar contenidos culturales, científicos, tecnológicos y organizativos, así como contenidos vinculados a la digitalización, la defensa de la propiedad intelectual e industrial, la sostenibilidad, la innovación e investigación aplicada, el emprendimiento, la versatilidad tecnológica, las habilidades para la gestión de la carrera profesional, las relaciones laborales, la prevención de riesgos laborales y medioambientales, la responsabilidad profesional, las habilidades interpersonales, los valores cívicos, la participación ciudadana y la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.*

Se trabajarán aprovechando los distintos contenidos del módulo los siguientes aspectos:

1. EDUCACIÓN EN VALORES

Se trabajará con los alumnos valores como la justicia, la igualdad, respeto a otras culturas, la no discriminación por razón de sexo... principios fundamentales para fomentar una sociedad y relaciones de convivencia más justa.

2. FOMENTO DE LA LECTURA

Además de formar al alumno en la adquisición de valores y actitudes, debemos promover el hábito a la lectura.

En concreto, para este módulo se hará a través de la lectura de textos intercalados en las distintas unidades de trabajo. Además, se ofrecerá al alumno información bibliográfica relevante que le permita consultar y profundizar sus conocimientos.

3. USO ADECUADO DE LAS TIC

El artículo 83.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales establece que *"1. El sistema educativo garantizará la plena inserción del alumnado en la sociedad digital y el aprendizaje de un consumo responsable y un uso crítico y seguro de los medios digitales y respetuoso con la dignidad humana, la justicia social y la sostenibilidad medioambiental, los valores constitucionales, los derechos fundamentales y, particularmente con el respeto y la garantía de la intimidad personal y familiar y la protección de datos personales. Las actuaciones realizadas en este ámbito tendrán carácter inclusivo, en particular en lo que respecta al alumnado con necesidades educativas especiales.*

Las Administraciones educativas deberán incluir en el desarrollo del currículo la competencia digital a la que se refiere el apartado anterior, así como los elementos relacionados con las situaciones de riesgo derivadas de la inadecuada utilización de las TIC, con especial atención a las situaciones de violencia en la red."

Para desarrollar esta competencia digital los alumnos utilizarán:

- Internet: para la búsqueda de información de todo tipo.
- E-mail: como medio de comunicación e intercambio de información.
- Software:
 - * Procesador de textos para la elaboración de informes y trabajos.
 - * Base de datos para comunicaciones y control de clientes
 - * Presentaciones para la exposición de trabajos.

4. IMPACTO AMBIENTAL DE LA PROFESIÓN

Para que el alumno tome conciencia y adquiera procedimientos que reduzcan el impacto ambiental de su profesión, se trabajarán medidas referentes a la educación ambiental, en concreto a través de:

- La regla de las tres "R" en el tratamiento de residuos originados en el proceso del trabajo en Administración:
 - * Reducir la utilización de envases, plástico, papel, etc.
 - * Reutilizar el material didáctico como papel, material informático, etc.
 - * Reciclar en el caso de no poder aplicar las anteriores.
- Uso de productos poco perjudiciales.
- Reducción del consumo energético tanto en el trabajo como en los desplazamientos al mismo.

5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El uso de la informática va en aumento y está presente en casi todos los sectores de actividad, y en particular, los alumnos que acaben dicho ciclo trabajarán en una oficina o despacho. Teniendo en cuenta estas premisas, se integrará a lo largo del módulo la prevención de riesgos laborales en la actividad que se realiza en un puesto de trabajo con PVD'S (el constituido por un equipo con pantalla de visualización provisto de un teclado o dispositivo de adquisición de datos, de un programa para la interconexión persona/máquina, de accesorios ofimáticos y de un asiento y mesa o superficie de trabajo, así como el entorno laboral inmediato).

Para ello se trabajará con los alumnos y alumnas los siguientes aspectos:

- Evitar problemas posturales asociados a tareas informáticas y de trabajo de mesa. Desarrollar un buen hábito de posición sentada que eviten problemas circulatorios y molestias en la espalda.
- Desarrollar habilidades de cuidado de nuestra visión asegurándose una buena iluminación del lugar de trabajo, evitando los reflejos de luz en la pantalla de visualización de datos y manteniendo una distancia prudencial entre ésta y nuestros ojos.
- Mantener siempre orden y limpieza en la mesa de trabajo evitando problemas de pérdidas y daños de documentos de trabajo, así como conseguir un ambiente de trabajo motivador y no estresante.

7. METODOLOGÍA (CÓMO ENSEÑAR)

7.1 PRINCIPIOS METODOLÓGICOS

Los objetivos fundamentales de la formación profesional se basan en la preparación de los alumnos para la actividad en un campo profesional, por ello hay que proporcionarles una formación polivalente que les permita adaptarse a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida.

Teniendo esto en cuenta, la metodología utilizada integra aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso sean necesarios, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de todos los procesos productivos propios de la actividad profesional para la cual se está preparando.

El contenido organizador del aprendizaje se ha definido entorno a los procesos reales de trabajo del mundo de las finanzas.

Se ha procurado facilitar la construcción del aprendizaje significativo para que el alumno sea capaz de relacionar sus conocimientos previos con los nuevos a adquirir, a través de actividades, ejercicios y demás pruebas pertinentes.

El aprendizaje adquirido debe facilitar que el alumno en una circunstancia distinta pueda valerse del mismo, es decir, ha de ser funcional. Y esta funcionalidad será constante en la enseñanza para influir directamente en la motivación del alumno.

El alumno ha de aprender a aprender para que, tanto a nivel individual como en grupo sea capaz de generar su propio aprendizaje a través de la investigación, búsqueda y manejo de información, obtención de conclusiones, toma de decisiones, etc. Se trata de obtener alumnos que puedan fácilmente adaptarse a nuevos cambios tecnológicos, sociales, laborales, etc.

Para favorecer la igualdad de oportunidades en cuanto al desarrollo de los trabajos, se interrelacionarán alumnos con distintas ideas, distinta nacionalidad, distintos conceptos de vida, etc. Esto ayudará al enriquecimiento de los alumnos como persona y al destierro de ideas preconcebidas y erróneas sobre otras culturas, razas, etc.

7.2 ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

La metodología a utilizar será explicativa, participativa y práctica:

Explicativa

- Cada unidad de trabajo se iniciará detectando el punto de partida o conocimientos previos del alumnado, junto con las expectativas o intereses respecto al tema.
- Introducción general con explicaciones breves y esquemáticas de los diferentes contenidos del temario, mostrando claramente lo principal de lo accesorio y los objetivos que se pretenden alcanzar.
- Exposición, análisis y estudio de los contenidos de carácter teórico.

Participativa

- Participación continua y activa del alumno/a de manera que sean protagonistas de su propio aprendizaje. Se fomentará el dialogo comprobando, con ello, el grado de comprensión y de conocimientos que sobre los mismos tiene el alumno.
- En cualquier momento el alumno debe tener facilidad para preguntar e intervenir en clase.

Práctica

- Planteamiento y resolución de supuestos prácticos que ayuden en la comprensión de la unidad de trabajo.
- Resolución de actividades por parte del alumno de forma individualizada y de acuerdo con su ritmo de aprendizaje.
- Utilización de medios, recursos y materiales didácticos como instrumentos básicos de trabajo de aprendizaje.
- Se acabará la unidad de trabajo con actividades de evaluación para ver si se han logrado los resultados esperados.

7.3 RECURSOS, ORGANIZACIÓN Y ESPACIOS

Para desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje se ha optado por los siguientes materiales y recursos:

- Libro de texto del alumno: se recomienda "Comunicación y Atención al Cliente" de la editorial Mc Graw Hill.
- Cañón.
- Pizarra digital.
- Encerado y rotulador.
- Ordenadores (uno por alumno).
- Internet para la búsqueda de información.
- Aplicaciones para el tratamiento de textos y la elaboración de presentaciones.

Para la realización de trabajos en grupo los alumnos se organizarán para que sean lo más heterogéneos posible.

El espacio disponible es suficiente y adecuado para garantizar que se adquieran los resultados de aprendizaje, pues en clase cada alumno dispone de un terminal para realizar el trabajo.

7.4 ACTIVIDADES

Teniendo en cuenta la metodología a utilizar, se establecen los siguientes tipos de actividades:

DE CONOCIMIENTOS PREVIOS

Para conocer las ideas, opiniones e intereses de los alumnos sobre los contenidos a desarrollar.

- Consistirán en un debate o una lluvia de ideas sobre la materia a tratar en la unidad.

DE INTRODUCCIÓN Y MOTIVACIÓN

Actividades de contenido básico para conocer la situación de partida del alumno.

- Se lanzarán una serie de preguntas al aire para que ellos vayan reflexionando sobre el tema a tratar.
- Se partirá de una práctica inicial, al comienzo de cada unidad de trabajo, relacionada con la realidad empresarial y los contenidos a tratar en dicha unidad.

DE DESARROLLO

Para la construcción significativa del conocimiento a través de conceptos.

- De Refuerzo: con el fin de contrastar las nuevas ideas del alumno con las previas.
- De Ampliación: pretenden construir nuevos conocimientos en los alumnos que superan todas las actividades satisfactoriamente.
 - Realización de un esquema en el que sintetizen los contenidos estudiados.
 - Actualización del glosario de términos relacionados con el módulo, que el alumno iniciaría en la primera unidad de la programación y al que irán añadiendo conceptos a medida que vayan apareciendo y que definirán los propios alumnos.
 - Elaboración de forma individual de supuestos, casos prácticos... y trabajos en grupo, que variarán en función de la unidad de que se trate.

DE CONSOLIDACIÓN

Al finalizar cada unidad de trabajo.

- Se les presentará una actividad de consolidación en la que utilicen todos los conceptos estudiados.

DE EVALUACIÓN

Al finalizar cada unidad de trabajo para evaluar el aprendizaje realizado y comprobar los que no se han alcanzado.

- Realización de una prueba escrita en la que estén reflejados todos los conceptos teóricos y prácticos desarrollados en la unidad.

DE RECUPERACIÓN

Para atender a los alumnos que no han logrado los aprendizajes previstos.

- Volverán a realizar las actividades desarrolladas anteriormente a través de distintos sistemas.
- Realizarán un esquema de la unidad, y a partir de él volverán a desarrollar los contenidos.

EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS

A través de visitas a empresas, entidades financieras, etc.... para situarlos en el entorno laboral y que comprueben el desarrollo interno de una empresa. Se recogerán todas en la memoria del departamento.

8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ALUMNOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO

Regulación:

- Decreto 359/2009, de 30 de octubre, por el que se establece y regula la respuesta educativa a la diversidad del alumnado en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Orden de 4 de junio de 2010, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se regula el Plan de Atención a la Diversidad en la Región de Murcia.
- La LOMLOE, regula la atención a la diversidad en su artículo 71 y siguientes.

Debemos prestar atención tanto a la diversidad del alumnado como a los que presentan necesidades específicas de apoyo educativo, para permitirles la consecución de metas más ajustadas a sus características personales.

Nos referimos a los alumnos:

- Con altas capacidades intelectuales.

- Con posibles dificultades de aprendizaje.
- Extranjeros que presenten dificultades con el lenguaje.
- Con deficiencias físicas.

Para ello, se tomarán distintas medidas con el fin de que no se merme ni suprima ningún objetivo, tanto a nivel del ciclo formativo como a nivel del módulo.

Estas medidas se adecuarán a las características del alumnado, con objeto de dar respuesta a los diferentes ritmos de aprendizaje, motivaciones, intereses y estilos de interacción.

Las medidas a adoptar serán las siguientes:

- La realización de actividades de refuerzo para conseguir que todos los alumnos/as logren los resultados de aprendizaje establecidos.
- La realización de actividades de ampliación para que los alumnos/as con mayor nivel de conocimiento e iniciativa no pierdan interés.
- Secuenciación de las actividades en función del grado de dificultad, de las más sencillas a las más complejas. Así conseguimos que los alumnos vean la conexión de las actividades y su secuencia.
- Metodología diversa: explicativa, participativa y muy práctica.
- En caso de discapacidad se tomarán medidas adecuadas a su problema concreto:
 - Problemas de visión: ubicación en primera fila de clase, ampliación de fotocopias, asegurar una buena iluminación en clase, etc.
 - Problemas de audición: ubicación en primera fila de clase, utilizar periféricos de comunicación con el ordenador, facilitar instrucciones por escrito, etc.

9. EVALUACIÓN

9.1 ASPECTOS GENERALES

Regulación:

- LOFP 3/2022, artículo 26.
- RD 1147/2001, capítulo I, Título V, regula la evaluación de las enseñanzas de FP.
- Resolución de 15 de diciembre de 2021 de la Región de Murcia, por la que se dictan instrucciones de evaluación y promoción en las distintas etapas educativas incluida la formación profesional.

La evaluación como parte del proceso de enseñanza y aprendizaje es un recurso metodológico imprescindible por su valor como elemento motivador para el alumnado y para el propio profesorado. Este proceso debe responder a **qué, cómo y cuándo** evaluar.

¿QUÉ SE EVALÚA?

Se evalúa el aprendizaje de los alumnos/as, el grado de progreso alcanzado en relación con los objetivos propuestos, en qué grado se han adquirido los resultados de aprendizaje.

Para evaluar todos los contenidos se evaluarán todos los criterios de evaluación en función de diferentes instrumentos, así como la propia práctica docente.

¿CÓMO SE EVALÚA?

La evaluación será:

- Continua: se desarrolla a lo largo de todo el curso.
- Formativa: en función de los resultados se llevará a cabo un plan de refuerzo o de ampliación.
- Diferenciada: adaptada al contenido.
- Criterial: se utiliza como referente los objetivos de la unidad de trabajo, así como los conocimientos adquiridos a través de contenidos, normas y valores recogidos en los criterios de evaluación.

- Objetiva: es un derecho del alumnado, su implicación en todo el proceso evaluador para que aprenda del error y asuma responsabilidades va a contribuir a fortalecer esta objetividad.

¿CUÁNDO SE EVALÚA?

Se realizan las siguientes evaluaciones:

- Evaluación inicial al principio de la unidad, para conocer los conocimientos previos de los alumnos.
- Evaluación continua y formativa o procesual durante toda la unidad. Permite valorar los progresos y dificultades y actuar en el acto.
- Evaluación sumativa, al finalizar la unidad para valorar el grado de consecución de los objetivos propuestos. Concluirá con una calificación que se toma como acreditación del aprendizaje realizado.

9.2 PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Para la evaluación del proceso de aprendizaje se han seleccionado aquellos **procedimientos** que mejor se adecuan a los distintos resultados a lograr y a los diferentes tipos de contenidos a evaluar.

Por ello se ha procurado que sean:

- Variados, para poder contrastar los datos de evaluación referidos a los mismos aprendizajes.
- Que ofrezcan información concreta sobre lo que pretendo evaluar.
- Que se ajusten a las distintas aptitudes, necesidades y estilos de aprendizaje de los alumnos.
- Que sean aplicables en contextos habituales.
- Que me permitan evaluar la transferencia de los aprendizajes a contextos distintos de aquellos en los que se han adquirido, para comprobar así su funcionalidad.
- Que algunos puedan servir en situaciones de autoevaluación.

Como **instrumentos** de evaluación se utilizarán:

11. Observación directa: donde se comprueba la participación en diferentes actividades (debates), predisposición y voluntariedad al trabajo diario del aula, el cuidado y respeto por los materiales, el interés por la normativa vigente, etc.
12. Realización de pruebas objetivas sobre los contenidos trabajados: consistentes en cuestiones abiertas o tipo test y en la resolución de cuestiones prácticas.
13. Actividades individuales y tareas realizadas tanto en el aula como en casa.
14. Trabajos individuales y grupales: presentación, uso de las tic, puntualidad en la entrega, orden, limpieza, etc.

La base será la observación sistemática de todo el proceso de aprendizaje a través del seguimiento de las actividades. Para realizar este seguimiento he utilizado una hoja de cálculo donde se marcan las actividades realizadas por el alumno/a. Junto a este seguimiento, se informará al alumno/a de su evolución y de sus resultados para que la evaluación cumpla su función formativa, de corrección o refuerzo, de modo inmediato.

Se van a realizar tres evaluaciones, se detallan a continuación los resultados de aprendizaje con su ponderación, las unidades de trabajo que se imparten y su peso sobre el total del módulo:

RA	%	1ª Evaluación			2ª Evaluación			3ª Evaluación	
		UT1	UT2	UT3	UT4	UT5	UT6	UT7	UT8
RA1	14%	10%							
RA2	16%		12%	12%					
RA3	16%				14%				
RA4	16%					12%			

RA5	10%						12%		
RA6	14%							14%	
RA7	14%								14%
Total	100%								

Para que la evaluación sea continua, el número de faltas de asistencia del alumno/a, justificadas e injustificadas, no debe superar el 30% del total de las horas lectivas del módulo.

9.3 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación del módulo profesional será numérica, entre 1 y 10, sin decimales, según la normativa vigente. Serán positivas las puntuaciones iguales o superiores a cinco puntos, siendo esta la nota mínima exigida para superar el módulo.

Los criterios de calificación se desglosan de la siguiente manera:

- 11. Observación directa: 5%
- 12. Pruebas objetivas: 60%
- 13. Actividades individuales: 30%
- 14. Trabajos: 5%

La calificación global del módulo será la media ponderada de la calificación de todos los resultados de aprendizaje, siendo evaluados todos los criterios de evaluación mediante los instrumentos de evaluación enumerados anteriormente.

9.4 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Para comprobar la adquisición de los resultados de aprendizaje utilizamos los criterios de evaluación, los cuales tendrán la misma ponderación dentro de cada resultado.

Para comprobar que se han alcanzado y cuál ha sido su nivel de logro utilizamos las siguientes rúbricas:

Excelente	9-10	Los alumnos y alumnas de este nivel demuestran conocimientos muy amplios y completos. Realizan valoraciones de los hechos y fenómenos estudiados con rigor y son capaces de aplicar sus conocimientos en múltiples situaciones. Se expresan correctamente por escrito y en público.
Avanzado	7-8	Los alumnos/as de este nivel demuestran conocimientos amplios. Son capaces de explicar o predecir, en forma simple, algunos hechos o fenómenos presentados en situaciones sencillas. También, son capaces de aplicar sus conocimientos para establecer relaciones o valoraciones. Se expresan con vocabulario propio de la materia.
Básico	5-6	Los alumnos y alumnas de este nivel tienen conocimientos básicos sobre las tareas encomendadas, los cuales los emplean para establecer relaciones sencillas. Realizan las actividades programadas con inconcreciones y presentan escasas iniciativas personales.
Deficiente	2-4	Los alumnos y alumnas no han consolidado los aprendizajes del Nivel básico, ya que en ocasiones demuestran logros en algunos de los aprendizajes en este nivel. Necesita ayuda en casi la totalidad de las tareas programadas. No tiene autonomía personal. No procesa correctamente las instrucciones recibidas. No presenta interés ni motivación por alcanzar metas.
Nul o	1	Los alumnos y alumnas no alcanzan ninguna habilidad o destreza. Manifiestan una actitud contraria al estudio y aprendizaje.

10. PLAN DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN DEL ALUMNADO. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La recuperación es una actividad que forma parte del proceso de enseñanza y aprendizaje y se iniciará en cuanto se detecte la deficiencia en el alumno, sin esperar al suspenso, llevando a cabo con el alumno actividades complementarias de refuerzo y apoyando aquellos puntos donde presente deficiencias. Si aun así no supera la evaluación, se le volverán a realizar actividades de recuperación incidiendo en los puntos que se encuentre más débil.

Todas las actividades se plantearán bajo la meta de la consecución de los contenidos básicos establecidos. El contenido, la estructura y la naturaleza de dichas actividades serán semejantes a las pruebas y a los instrumentos de evaluación empleados para medir el logro de los resultados de aprendizaje.

Se realizarán las siguientes actividades de recuperación, siempre en torno a los puntos de mayor dificultad:

- Repasar conceptos mal entendidos o mal desarrollados a través de los procedimientos establecidos.
- Clases de recuperación para corregir hábitos de estudio poco eficaces o resultados y habilidades mal adquiridas.
- Cambiar los tipos de pruebas, por ejemplo, realizarlas de forma oral.

Se aplicarán los criterios de calificación establecidos en el punto 4 de esta programación.

Los alumnos que no superen la primera evaluación, podrán recuperarla en la segunda evaluación, y si no superan la segunda, podrán recuperarla en la tercera. Y si no superan alguna o algunas de las evaluaciones pendientes, irán a la final de junio con los contenidos pendientes teniendo en cuenta que la evaluación es continua.

10.1 IMPOSIBILIDAD DE APLICAR LA EVALUACIÓN CONTINUA. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Aquellos alumnos que tengan un índice de absentismo igual o superior al 30% de los periodos lectivos previsto para el módulo, aunque sea con causa justificada, pierden su derecho a la evaluación continua y deberán superar el módulo a través de una prueba única global de toda la materia en la evaluación final del curso.

Los criterios de calificación que se aplicarán serán: 100% prueba.

10.2 MÓDULOS NO SUPERADOS EN LA EVALUACIÓN FINAL ORDINARIA DE JUNIO. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

En el caso de que el alumno no logre los resultados de aprendizaje mínimos para superar el módulo, se le plantearán una serie de actividades muy concretas que tendrá que trabajar a nivel individual y deberá entregar al docente antes de su evaluación final ordinaria del primer curso en junio.

En esta evaluación se le realizará una prueba basada en la resolución de uno o varios supuestos teórico-prácticos de aplicación de los contenidos del módulo.

Se valorarán las actividades realizadas y la prueba de evaluación, tanto en el desarrollo llevado a cabo como en el resultado obtenido.

Los criterios de calificación que se aplicarán serán:

- 60% Prueba.
- 40% Actividades.

10.3 ALUMNOS DE SEGUNDO CON EL MÓDULO PENDIENTE

La recuperación del módulo se diseñará para que el alumnado lo pueda realizar simultáneamente a los módulos de segundo curso, en dos trimestres y teniendo en cuenta que no se garantizará su asistencia a las clases del módulo o módulos pendientes.

11. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

En nuestro Centro consideramos que es preciso realizar una labor sistemática de revisión de las actividades que están relacionadas con la formación del alumnado y de la prestación de los servicios que ofrece el Centro, para mejorar dichas acciones. Tendremos que analizar las características de organización y de funcionamiento, así como identificar y diagnosticar sus problemas para poder buscar una solución a los mismos.

Parte muy importante de esta evaluación es la realizada por el profesorado. Esta práctica, que hoy solicita la ley, no es del todo ajena: de un modo u otro, el profesorado evalúa su trabajo, con o sin pautas predeterminadas y tomando decisiones. Se trata ahora de ser conscientes de lo que supone evaluar la labor docente, de las variables que se deben tener en cuenta y de cómo llevar a cabo esta evaluación de forma que deje de ser algo intuitivo y sin estructurar y se convierta en una evaluación reflexiva y sistemática, basada en hechos y datos, que permita tomar decisiones para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Agentes e instrumentos de evaluación

La legislación sitúa como elemento primordial de la evaluación externa del sistema a la inspección educativa, pero como ya hemos comentado al principio, la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje es una tarea que atañe de lleno al profesorado. Será éste quien realice una evaluación interna de los distintos aspectos citados.

El responsable de la evaluación es la CCP y para que este proceso sea completo se promoverá y facilitará la participación de otros sectores de la comunidad educativa: alumnos, padres y personal no docente. De éstos se solicitará la información pertinente en relación con los ámbitos que se analicen.

En función de los informantes y del aspecto objeto de evaluación, podemos establecer los instrumentos básicos de recogida de información: el cuestionario, el diálogo, la observación y la autoevaluación responsable.

Será nuestra experiencia y los resultados obtenidos los que, con el tiempo, nos lleven a perfeccionar las técnicas e instrumentos utilizados en esta tarea. Es por ello, que nos apoyaremos en documentos recopilados de diversas fuentes y que han sido consensuados en nuestra CCP, adaptados, reformados y modificados mediante las aportaciones de todos sus miembros.

Para realizar este proceso de evaluación este curso, existen en nuestro Centro unos formularios online para el profesorado que ayudarán a plantear este proceso de modo que nos invite a la reflexión sobre qué estamos haciendo, cómo lo estamos haciendo y análisis y propuesta de mejora en su caso. Utilizamos un modelo de formulario común para las tres evaluaciones. Se plantean preguntas sobre el grado de alcance de los saberes básicos, porcentaje de cumplimiento de la programación, incidencias que hayan condicionado ese avance, etc.

Disponemos también de un modelo de evaluación para ser realizada por nuestro alumnado. Esta nueva faceta de la evaluación docente desde el alumnado debe ser entendida como una orientación, como una ayuda y no como una verdad absoluta. Los docentes que la van a llevar a cabo no deben esperar del alumnado una opinión sobre su labor del todo objetiva. Es por tanto una opinión que debe ser entendida como una idea aproximada de cómo ven los alumnos nuestro trabajo. De ahí

debemos extrapolar qué es lo que podemos mejorar, qué aspectos de nuestra actuación en el aula debe ser modificado o mejorado, etc.

Por otra parte, la información obtenida por los docentes de esta evaluación realizada por los alumnos/as debe ser considerada como confidencial. Ningún docente tendrá la obligación de darla a conocer a nadie. Puede quedarse con la información y usarla de forma responsable como una guía de qué y cómo puede que necesite cambiar o modificar en sus prácticas docentes diarias.

Lo ideal será poder disponer de esa información, anónimamente para poder extraer datos globales de cómo nos ven los alumnos/as a los docentes, cómo aprecian nuestra labor diaria y qué cosas puede que necesiten ser mejoradas.

Por último tenemos formularios-encuesta para las familias en los que les preguntamos su grado de satisfacción sobre los servicios prestados por el Centro, no sólo servicios educativos o la práctica lectiva recibida por sus hijos e hijas, también sobre el funcionamiento de algunos apartados de atención al ciudadano desde el Centro (Secretaría, Conserjería, Equipo Directivo, Tutores/Docentes, Departamento de Orientación, etc.)

Recopilación de información trimestral

Acabadas las evaluaciones trimestrales, los departamentos recopilarán los siguientes datos:

- datos de porcentajes de aprobados y suspensos en cada una de sus materias,
- datos sobre la aplicación de las distintas programaciones y su grado de alcance,
- datos de la evaluación que sus alumnos y alumnas hacen de su práctica docente en el aula y, por último,
- datos de la visión que las familias tienen de la labor docente y del funcionamiento del Centro.

Con toda esta información los distintos departamentos deberán analizar lo ocurrido, las fortalezas y debilidades detectadas, tanto en el departamento como en el Centro si las hubiera reflejadas en sus datos, y, deberían diseñar nuevas estrategias y nuevas propuesta metodológicas que busquen la mejora de las posible áreas de mejora de su práctica, individual o del Centro. Esta información puede constituir un Plan de Mejora y deberá ser puesto en común en CCP.

Formularios de evaluación del alumnado.

Usamos dos modelos levemente diferenciados por el tipo de lenguaje expresado. Uno dirigido al alumnado más joven y otro dirigido al alumnado mayor.

Las respuestas posibles a todas las cuestiones en los dos modelos de cuestionarios son:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Modelo A. ESO y CFGB	Modelo B. BTO, Grado Medio y Superior
<p>Tareas del docente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El profesor o profesora explica con claridad. 2. Sus explicaciones me han ayudado a entender mejor la materia. <p>Interacción con el grupo</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. El profesor o profesora consigue que participemos activamente en sus clases 4. El profesor o profesora resuelve nuestras dudas. 5. El profesor o profesora manifiesta una actitud respetuosa con el alumnado 	<p>Tareas del docente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El profesor o profesora explica con claridad 2. El profesor o profesora mantiene un clima en clase adecuado para aprender 3. El profesor o profesora transmite interés por la asignatura <p>Interacción con el grupo</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. El profesor o profesora consigue que los estudiantes participen activamente en sus clases 5. El profesor o profesora resuelve nuestras dudas. 6. El profesor o profesora manifiesta una actitud respetuosa con el

<p>Contenidos impartidos</p> <p>6. Las unidades, los temas, me aportan nuevos conocimientos.</p> <p>Evaluación</p> <p>7. Los enunciados y las preguntas de los exámenes son claros</p> <p>8. La corrección de los exámenes es adecuada, clara y me informa de mis errores para mejorar mis aprendizajes</p> <p>9. La prueba se corresponde con el nivel explicado</p> <p>10. Estoy satisfecho o satisfecha con el trabajo que le he dedicado y el resultado obtenido</p> <p>Comentarios</p> <p>Comentarios que ayuden al profesor o profesora a mejorar. (respuesta libre)</p> <p>Las actividades que más me gustan de la clase son: (respuesta libre)</p> <p>Y las que menos: (respuesta libre)</p>	<p>alumnado</p> <p>Contenidos impartidos</p> <p>7. Los contenidos impartidos me ayudan en mi formación y me provocan curiosidad por aprender</p> <p>Evaluación</p> <p>8. Los enunciados de los exámenes son claros</p> <p>9. La corrección de los exámenes es adecuada, clara y me informa de mis errores para mejorar mis aprendizajes</p> <p>10. La prueba se corresponde con el nivel explicado</p> <p>11. Estoy satisfecho o satisfecha con mi comprensión de los contenidos</p> <p>Comentarios</p> <p>Comentarios que ayuden al profesor o profesora a mejorar. (respuesta libre)</p> <p>Las actividades que más me gustan de la clase son: (respuesta libre)</p> <p>Y las que menos: (respuesta libre)</p>
---	---

Formulario de evaluación del profesorado en los distintos departamentos.

Cada docente hace uno personal individual a modo de reflexión. Además se hace un modelo colectivo de departamento en los casos de departamentos no unipersonales. El cuestionario del departamento se hace constar como un acta de departamento.

<ul style="list-style-type: none"> • AJUSTE DE LA PROGRAMACIÓN DOCENTE ¿Se ha ajustado a lo previsto en todos los grupos de los mismos cursos de la etapa? <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente • En general si, salvo excepciones • En general no, pero casi se ajusta • No se ajusta y hay dificultades • Observaciones sobre el nivel de ajuste (respuesta libre) • Diferencias producidas (en caso de haberlas y tenerlas identificadas) entre los diferentes grupos del mismo curso de la etapa: (respuesta libre) • Posibles causas de las diferencias detectadas: (respuesta libre) • CONSECUCIÓN DE LOS CRITERIOS/COMPETENCIAS/CAPACIDADES DE APRENDIZAJE (por niveles) <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente • Suficientemente • Insuficiente pero casi • Lejos de la media • MEDIDAS O PLANES DE MEJORA, EN SU CASO, EN CADA UNO DE LOS APARTADOS. Medidas a tomar: (respuesta libre)
--

Formulario/Cuestionario de satisfacción enviado a las familias.

Todas las cuestiones tienen estas posibles respuestas:

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

<p>Cuestionario enviado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe una atención adecuada en el Centro, es decir, le resulta fácil ser atendido y recibir la información que usted requiere (Oficinas, Conserjería, etc.). 2. Recibe una atención adecuada por parte del Equipo Directivo en forma y tiempo y adecuada a sus solicitudes y demandas. 3. Recibe una atención adecuada por parte del tutor o tutora y los profesores y profesoras de su hijo o hija en forma y tiempo y adecuada a sus solicitudes y demandas.

4. *Las actividades y actuaciones que se realizan para mantener y mejorar la convivencia son adecuadas*
5. *Está satisfecho o satisfecha con el desarrollo de las actividades extra-escolares y complementarias propuestas por el Centro (talleres, charlas, excursiones, etc.)*
6. *Las enseñanzas recibidas por su hijo o hija en cuanto a conocimientos son adecuadas a sus expectativas de futuro.*
7. *Las enseñanzas recibidas por su hijo son adecuadas respecto a su desarrollo personal, habilidades sociales, orientación académica y profesional, etc. (talleres educativos, charlas, ponencias, etc.)*
8. *Considera adecuada la labor del Departamento de Orientación y el asesoramiento que su hijo o hija recibe desde el Centro.*