



## **PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA**

### **COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

- **Módulo** Profesional
- **1º Curso**
- **Ciclo Formativo** Administración y Finanzas
- **Familia** Administración y Gestión

**Elaborado por** M<sup>a</sup> del Mar Campos Garcia  
**Curso** 2021-22  
**Grupo** 1º AyF



1

## INTRODUCCIÓN

La presente Programación está diseñada para el Módulo de **Comunicación y Atención al cliente** del primer curso del Ciclo Formativo de Administración y Finanzas del Grado Superior perteneciente a la Familia Profesional de Administración y Gestión de la enseñanza de Formación Profesional.

Sabiendo que los ciclos formativos se estructuran en Módulos de enseñanza, hay que indicar que éste módulo se desarrolla en **160 horas** secuenciadas en tres trimestres. El *ciclo formativo* en el que se encuadra el módulo es el de Administración y Finanzas de Grado Superior que cuenta con 2000 horas distribuidas en dos cursos.

La presente programación va a consistir en el planteamiento del sentido y los propósitos del proceso de aprendizaje, la disposición de los medios, recursos y situaciones para su realización, el control de los resultados obtenidos en relación con lo que se pretendía y la toma de las decisiones pertinentes de cara a programaciones posteriores. Es una piedra angular de la planificación docente.

2

## NORMATIVA

La **legislación vigente** para este primer nivel parte de las leyes educativas fundamentales estatales y autonómica (destacando la Constitución como eje vertebrador legislativo en España, regulando la educación en su artículo 27):

- ✓ *Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE)*, que se trata de la ley actual en materia educativa aunque reformada por la



- ✓ Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE)
- ✓ Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación.
- ✓ Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LEA).

A partir de las leyes educativas, bajamos un escalón par analizar las leyes que regulan la ordenación de la Formación Profesional como son

- ✓ Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- ✓ Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- ✓ Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- ✓ Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.
- ✓ Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Haciendo referencia a la normativa propia de la familia de Administración, nos encontramos con el desarrollo curricular de mínimos que establece el Estado

- ✓ RD 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.

Y que desarrolla al completo la Junta de Andalucía a través de:

- ✓ Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.

Acompaña a esta normativa el Plan del Centro educativo.



---

Una vez justificado la normativa que sustenta la programación, conviene explicitar lo que la propia normativa exige, y que se ha expuesto anteriormente como necesario: que sea contextualizada al entorno del centro y el alumno.

### **3.1.- EL CENTRO**

---

El centro se trata del IES N.º 1 Universidad Laboral, que está situado en una zona urbana, dentro de Málaga capital. Abre sus puertas en 1973 tiene un recinto educativo de 200.000m<sup>2</sup> (que comparte con la Residencia Escolar Andalucía), en el que se distribuyen siete pabellones educativos, algunas construcciones auxiliares, instalaciones deportivas y zonas verdes.

El I.E.S. Núm 1 Universidad Laboral imparte Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional en tres niveles, Formación Profesional Básica, Grado Medio y Grado Superior, en turno de mañana y tarde, y está situado en el entorno urbano de la capital de Málaga.

Es un centro que mantiene buenas relaciones con los servicios externos de la zona y con diversas instituciones, como el Ayuntamiento, Delegación de Educación, Asociaciones Empresariales. Se dispone de una base de datos de empresas muy amplia para poder realizar los módulos profesionales de Formación en Centros de Trabajo y Proyecto.

La mayoría de los alumnos del centro proceden de familias de clase media, aunque existen bolsas deprimidas socioeconómicamente hablando que han motivado la existencia de un Plan de Compensatoria para atender al alumnado de incorporación tardía al sistema educativo y con dificultades de aprendizaje asociadas a su situación de desventaja sociocultural. El alumnado que cursa el ciclo proviene no solo de la localidad en la que se encuentra ubicado el centro, sino de otras localidades colindantes.

Los alumnos que acceden al ciclo deben estar en posesión del Título de Bachillerato, de un Título de Técnico de formación profesional, o haber realizado una prueba de acceso en la que habrán tenido que demostrar tener los conocimientos y habilidades suficientes para cursar con aprovechamiento las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional en cuestión.



### 3.2.- EL DEPARTAMENTO

El departamento cuenta con la siguiente **oferta educativa**:

- ✓ Ciclo de Grado Medio: Diurno, dos grupos de 1º y un grupo de 2º.
- ✓ Ciclo de Grado Superior: Diurno, un grupo de 1º y un grupo de 2º

El departamento lo componen 6 **profesores**, repartidos en 4 PES y 2 PT. Las **aulas** específicas del departamento se encuentran en el pabellón denominado "FP" siendo cuatro aulas informatizadas y con proyector. Por necesidad, en algunas materias, se emplean aulas generales del centro.

La distribución de los módulos entre los profesores es la siguiente:

NOMBRE	MÓDULO	NIVE L	HORAS
Campos García, M <sup>a</sup> del Mar.	0648 RRHH y responsabilidad social corporativ	1AF	3
	0651 Comunicación y atención al cliente.	1AF	5
	Refuerzo fuera del aula	1AF	1
	0652 Gestión de RRHH	2AF	4
	0655 Gestión logística y comercial	2AF	5
Cobos Aranda, José Andrés.	0653 Gestión financiera	2AF	6
	0439 Empresa y Administración	1GA	3
	0448 Op. Aux. Gestión de tesorería	2GA	7
	Libre configuración	2GA	3
Gómez Domínguez, Sandra.	0647 Gestión de la documentación jurídica	1AF	3
	0649 Ofimática y procesos de la información.	1AF	6
	Refuerzo fuera del aula.	1AF	3
	0440 Tratamiento informático de la información	1GA	7
Mohamed Salah, Ahmed.	0441. Técnica contable.	1GA	3
	0443. Tratamiento documentación contable.	2GA	6



	0654. Contabilidad y Fiscalidad. Libre configuración.	2AF 2GA	6 3
Narváez Montiel, Paloma.	0650 Proceso integral actividad comercial. Refuerzo fuera del aula. 0656 Simulación empresarial. 0442 Operaciones administrativas de RRHH.	1AF 1AF 2AF 2GA	6 1 6 6
Rudilla Martín, Víctor Manuel	0438 Op. Administrativas de compraventa 0446 Empresa en el aula. Reunión área Formación Profesional.	1GA 2GA	4 8 1

El módulo Comunicación y Atención al Cliente de Grado Medio es impartido en este curso escolar por profesorado de otros departamentos; en este caso del departamento de Economía, Alejandro Nieto Jiménez.

### 3.3.- EL GRUPO CLASE

---

El alumnado que accede a los ciclos no sólo procede del entorno de la zona, al contrario, un gran porcentaje proviene de otras zona de la ciudad e incluso de otras localidades por la facilidad comunicativa que tiene el centro con respecto a los pueblos del entorno y por la existencia de plazas de residencia en la misma ubicación del centro educativo.

El grupo clase está compuesto por 17 chicas y 10 chicos, de edades comprendidas entre los 18 y los 43 años.

Tres de los alumnos presentan Necesidades Educativas Especiales. Por ello, se diseña un proceso de enseñanza-aprendizaje adaptado con el fin de hacer efectivo el principio de igualdad en la educación. Se han especificado acciones que favorezcan su evolución, por lo que se desarrolla un programa de refuerzo fuera del aula (en coordinación con el equipo directivo y de orientación) a los que se ajustará la presenta programación, como así indica la legislación, manteniendo en el horizonte los objetivos marcados, adaptando la metodología, los recursos y materiales y adecuando las actividades de evaluación para poder adaptarnos a sus necesidades.



4

## COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y DEL MÓDULO

Los objetivos del módulo deberán estar en concordancia con los objetivos del ciclo al que pertenece, de la propia Formación Profesional (que se expresan en la LOE modificado por LOMCE a través de su artículo 40) y de la educación en general (recogidos en el artículo 2 de la LOE, modificado por LOMCE)

### 4.1.- COMPETENCIAS Y OBJETIVOS DEL CICLO

La **competencia general** de este 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.

Las **competencias profesionales**, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

- ✓ Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- ✓ Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- ✓ Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- ✓ Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.
- ✓ Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- ✓ Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.



- 
- ✓ 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.
  - ✓ 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.
  - ✓ 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.
  - ✓ Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y a los protocolos establecidos.
  - ✓ 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.
  - ✓ 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.
  - ✓ Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas, en plazo y forma requeridos.
  - ✓ 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.
  - ✓ 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.
  - ✓ 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.
  - ✓ 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.
  - ✓ 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.

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

De conformidad con lo establecido en el Real Decreto y la Orden que establecen el título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, los **objetivos generales** de las enseñanzas correspondientes al mismo son:

- ✓ Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad.
- ✓ Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- ✓ Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- ✓ 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.
- ✓ Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
- ✓ Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.
- ✓ Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.
- ✓ Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.
- ✓ Interpretar la normativa y metodología para realizar la gestión contable y fiscal.
- ✓ Elaborar informes sobre la 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.

- ✓ Preparar la documentación y 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 recursos humanos.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Identificar modelos, plazos y requisitos para realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.
- ✓ 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.
- ✓ Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos del trabajo y de la vida personal.
- ✓ 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.
- ✓ Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en trabajo en grupo, para facilitar la organización de equipos de trabajo.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

- ✓ Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».
- ✓ 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 mejorar procedimientos de gestión de calidad.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

#### **4.2.- COMPETENCIAS Y OBJETIVOS DEL MÓDULO**

---

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

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

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



- a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos
- c) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
- g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.
- n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.
- s) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

5

## **RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Los resultados de aprendizaje son enunciados acerca de lo que se espera que el estudiante sea capaz de hacer, comprender y / o sea capaz de demostrar una vez terminado un proceso de aprendizaje.

Cada resultado de aprendizaje se convierte en un objetivo a lograr al concluir el proceso de enseñanza y aprendizaje. Es importante entender que cada uno de los resultados que se establecen hace referencia a una parte significativa de la competencia y que en su conjunto contienen toda la competencia relativa a la unidad de competencia.



Los criterios de evaluación son el principal referente para evaluar los aprendizajes del alumnado. Describen aquello que se quiere valorar. Los criterios de evaluación se enfocan a la teoría y a la práctica. Cada alumno debe demostrar en las evaluaciones que ha comprendido los contenidos y que está en condiciones de aplicarlos. El dominio de estas dos dimensiones supone la adquisición de las competencias por parte del alumnado.

Los resultados de aprendizaje que se establecen en el Real Decreto 1584/2011, para el módulo de "Recursos Humanos Responsabilidad Social Corporativa" así como los criterios de evaluación que les corresponden son:

**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 han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
- d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.
- f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.
- g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.
- h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.



---

i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.

j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

**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 ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.

e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.

f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.

g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.

h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.

i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.



---

j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias

**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.

	UD1	UD2	UD3	UD4	UD5	UD6	UD7	UD8	UD9
	8%	10%	10%	9%	5%	8%	14%	25%	11%
RA1	comunicación								
	15%								
a	2%								
b	2%								
c	2%								
d	2%								
e						2%			



f						1%			
g						1%			
h						1%			
i						1%			
j						1%			
RA2	20% oral								
a		2%	1%						
b			1%						
c			1%						
d			1%						
e			1%						
f		1%	1%						
g		1%	1%						
h		2%	1%						
i		2%	1%						
j		2%	1%						
RA3	15% escrito								
a				2%	1%				
b					1%				
c									
d				2%					
e				2%					
f					1%				
g						1%			
h									
i				1%					
j				1%					
k				1%	2%				
RA4	11% registro								
a									1%
b									1%



c									1%
d									1%
e									1%
f									1%
g									1%
h									1%
i									1%
j									1%
k									1%
RA 5	19%			escrito					
a							2%	1%	
b							2%	1%	
c							2%	1%	
d							2%		
e							2%	1%	
f							2%		
g							2%	1%	
RA 6	10%			quejas					
a								1%	
b								1%	
c								1%	
d								1%	
e								1%	
f								1%	
g								1%	
h								1%	
i								1%	
j								1%	
RA 7	10%			postve nta					
a								1%	



b								1%	
c								1%	
d								1%	
e								1%	
f								1%	
g								1%	
h								1%	
i								1%	
j								1%	

<b>5</b>	<b>CONTENIDOS</b>
----------	-------------------

### 5.1.- BLOQUE DE CONTENIDOS

---

El desarrollo de los contenidos en el aula va a permitir alcanzar cada uno de los objetivos anteriormente mencionados. Los diseñados por la presente programación tienen en cuenta los contenidos mínimos marcados por ley que van a ser:

- ✓ Técnicas de comunicación institucional y promocional: □ Las organizaciones empresariales. Concepto. Características y tipología de las organizaciones. □ Las funciones en la organización. Dirección, planificación, organización y control. □ Dirección en la empresa. Estilos de mando. □ Los departamentos. Áreas funcionales. □ Organigramas. Concepto y clasificación. □ Las relaciones humanas y laborales en la empresa. Comunicación e información y comportamiento. La comunicación interna en la empresa. Comunicación formal e informal. La comunicación externa en la empresa. Procesos y sistemas de información en las organizaciones. Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. □ 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 y formas 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. Fases. □ Realización de presentaciones. □ La comunicación telefónica. La centralita y uso del listín telefónico. □ Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas. □ Preparación y realización de llamadas. □ Identificación de los interlocutores. □ La cortesía en las comunicaciones telefónicas. □ Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas. □ Tratamiento de distintas categorías de llamadas. □ La videoconferencia.
  
- ✓ Elaboración de documentos profesionales escritos: □ La comunicación escrita en la empresa. Normas. □ Estilos de redacción. Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Técnicas de comunicación escrita. □ Siglas y abreviaturas. □ Elementos utilizados en la documentación profesional. El sobre. El papel. □ Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos. □ Herramientas para la corrección de textos. □ Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La "netiqueta". Publicación de documentos con herramientas de la web 2.0 □ 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 y agencias o compañías de mensajería, circulación interna de correspondencia y paquetería. □ Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. □ El proceso de archivo. Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo. Sistemas de archivo. □ Archivo de documentos. Clasificación y ordenación de documentos. Normas. □ Clasificación de la información. □ Centralización o descentralización del archivo. □ Custodia y protección



- 
- del archivo. □ Las bases de datos para el tratamiento de la información.
  - El correo electrónico. Partes de un mensaje. Redacción.
  
  - ✓ Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario: □ El cliente. Concepto y tipos. Motivación de compra. □ La atención al cliente en la empresa/organización. □ Canales de comunicación con el cliente. □ El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. Funciones y organización. □ Documentación implicada en la atención al cliente. □ Sistemas de información y bases de datos. Herramientas. □ Relaciones públicas. □ 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: □ El rol del consumidor y/o usuario. Diferencias. □ La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y deberes □ La defensa del consumidor. □ Organismos de protección al consumidor. Instituciones públicas y asociaciones de consumidores □ Reclamaciones y denuncias. □ Mediación, conciliación y arbitraje. Concepto y características. □ Situaciones en las que se origina una mediación, conciliación 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 y estándares de la calidad en el proceso del servicio posventa. CRM □ Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa. □ Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. Cualitativas y cuantitativas. □ Fidelización del cliente.

## 5.2.- SECUENCIACIÓN

---

Una vez especificado los contenidos a desarrollar en el aula, es decisiva la manera de organizarlos y secuenciarlos de cara a la presentación en el aula, debiendo estar contextualizados, ser coherentes y lógicos para los alumnos y la metodología adecuada al tipo de conocimiento que se desea construir. Es por tanto imprescindible diseñar un punto de secuenciación donde se da forma a los contenidos previamente dispuestos. Secuenciados en unidades queda:



---

**1ª Evaluación:**

- 1.- La organización empresarial
- 2.- Aspectos generales para entender la comunicación
- 3.- Comunicación oral

**2ª Evaluación:**

- 4.- Comunicación escrita
- 5.- Documentos escritos en la comunicación empresarial
- 6.- Comunicación empresarial e imagen corporativa

**3ª Evaluación:**

- 7.- Técnicas de comunicación en la atención al cliente
- 8.- Servicio posventa. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones
- 9.- Archivo, registro y recuperación de la información

Según el título que desarrolla el ciclo, al módulo de Comunicación y Atención al Cliente le corresponden 160 horas dentro de las 2.000 horas del Ciclo, impartándose en el primer curso, desde septiembre hasta finales de mayo, ya que a partir de esta fecha hasta más o menos mediados de junio será tiempo de recuperación. Por lo tanto este módulo ocupará los tres trimestres, teniendo cinco horas semanales dentro de las 30 horas semanales de jornada lectiva establecidas para el Ciclo Formativo. Tenemos que tener en cuenta que debido a imprevistos: como fiestas, huelgas, salidas, se pueden perder entre un 5% y un 8% de las horas establecidas. De todas formas la temporalización estará en función de la capacidad de aprendizaje y comprensión del alumnado del ciclo.

En el siguiente cuadro aparece la distribución de horas junto a las unidades didácticas:

<b>BLOQUE / U.D.</b>	<b>Nº horas</b>
<b>1<sup>er</sup> trimestre</b> 1.- La organización empresarial 2.- Aspectos generales para entender la comunicación 3.- Comunicación oral	<b>39 H.</b>
<b>2º trimestre</b> 4.- Comunicación escrita 5.- Documentos escritos en la comunicación empresarial 6.- Comunicación empresarial e imagen corporativa	<b>33 H.</b>





<b>3<sup>er</sup> trimestre</b> 7.- Técnicas de comunicación en la atención al cliente 8.- Servicio posventa. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones 9.- Archivo, registro y recuperación de la información	<b>24 H.</b>
<b>160 horas</b>	

<b>6</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
----------	--------------------

### **6.1.- PRINCIPIOS METODOLÓGICOS**

---

El desarrollo del módulo debe fundamentarse en el enfoque metodológico de “aprender haciendo” a través del diseño de actividades que capaciten al alumno para hacer frente a las situaciones que se le presenten en su futuro mundo laboral, y a trabajar en equipo.

Se va a seguir una metodología activa y participativa, que facilite la interacción, fomente la responsabilidad sobre el aprendizaje, favorezca la modificación o adquisición de nuevas actitudes, posibilite el desarrollo de habilidades y potencie la evaluación como un proceso de retroalimentación continua.

Los principios metodológicos que se van a utilizar:

1. Partir del nivel de desarrollo del alumno, se van a tener en cuenta sus conocimientos previos y capacidades.
2. Procurar transmitir la utilidad de los contenidos que estamos trabajando, asegurando un aprendizaje funcional, que pueda ser aplicado en circunstancias reales de la vida cotidiana.
3. Promover el desarrollo de la capacidad de “aprender por sí mismos”, ya que en la Formación Profesional, la rapidez de los cambios tecnológicos y productivos, da lugar a frecuentes readaptaciones, por lo que nuestros alumnos, han de adquirir los mecanismos necesarios para aprender de forma



---

autónoma, ahora y en el futuro.

4. Impulsar la participación activa del alumno, para que no sean meros receptores de mensajes, sino el protagonista de su propio proceso de aprendizaje.

5. Establecer un enfoque globalizador, estableciendo el mayor número posible de relaciones entre los conocimientos múltiples y variados que tiene el alumno y los nuevos que va a aprender, para que el aprendizaje de los contenidos, no se realice de forma arbitraria.

El proceso de enseñanza-aprendizaje se ha programado, basándose en el diseño de una serie de actividades de aprendizaje que pretenden propiciar el proceso de autoaprendizaje del alumnado, para que éste desarrolle capacidades de comprensión y análisis, de relación y de búsqueda y manejo de la información. Se pretende con ello, que los alumnos sean capaces de utilizar herramientas de consulta y aprendizaje necesarias, más que memorizar todos los pasos para llevar a cabo un supuesto práctico concreto.

Intentan, además, conectar el aula con el mundo real, las empresas, profesionales y organismos administrativos que conforman el entorno profesional y de trabajo del técnico que se quiere formar. Se parte de las ideas previas del alumnado, para lo cual se diseñan actividades de introducción en las que se motiva inicialmente al alumno: (Tormenta de ideas, estudio de casos, comentarios por parte de los alumnos/as de sus experiencias teóricas o profesionales sobre el tema.

A continuación se desarrollan los contenidos de la unidad de trabajo, para lo cual se combinarán estrategias didácticas fundamentales como son la exposición (papel activo del profesor) y la indagación (papel activo del alumno), para incentivar la participación del alumnado en el desarrollo y la exposición de la unidad, utilizando técnicas como son simulación de situaciones reales, exposición de trabajos grupales, debates.....; propiciando la comunicación basada en el diálogo y el intercambio entre los alumnos y de éstos con el profesor, y estimulando el análisis crítico, todo ello condicionado por las características del alumnado e incluso por el propio carácter mostrado en nuestra labor docente.

Se realizarán actividades de desarrollo y aplicación (orientadas a la construcción de aprendizajes significativos de los contenidos que estructuran la unidad de trabajo que se plantean como un proceso gradual, desarrollado y continuado en el tiempo con lo cual se consiguen aprendizajes significativos)



---

Se realizarán actividades de consolidación que servirán para afianzar los aprendizajes adquiridos y para contrastar las nuevas ideas con las ideas previas del alumnado.

Se realizarán actividades de refuerzo orientadas a atender a aquellos alumnos que no han realizado de forma satisfactoria las actividades propuestas y actividades de ampliación que permitirán construir nuevos conocimientos a los alumnos que han realizado de forma satisfactoria las actividades propuestas. Cada unidad de trabajo tendrá sus actividades de refuerzo y ampliación previstas, para que todos los alumnos/as alcancen los objetivos establecidos.

Actividades de evaluación: Se realizarán pruebas escritas de contenido teórico-práctico para cada Resultado de aprendizaje.

La principal actividad del profesor/a en el desarrollo de las actividades será la de orientación y ayuda personal al alumno/a para que aprendan a trabajar solos, de acuerdo con su propio ritmo. Otras tareas a desempeñar por el profesor/a serían: aclarar dudas, coordinar los trabajos de los grupos, moderar las intervenciones en los debates, observar al alumno/a, etc.

## **6.2.- RECURSOS / ACTIVIDADES**

---

### **Recursos impresos:**

- ✓ Apuntes de clase: El desarrollo de las unidades didácticas se instrumentaliza a través de apuntes propios elaborados por el docente.
- ✓ Otros materiales como textos breves, esquemas, aportaciones de modelos contratos, folletos, cuadrantes para la resolución de ejercicios... útiles para permitir la aplicación de contenidos estudiados en acciones concretas.
- ✓ Abundando en estos materiales adicionales, se destaca en la programación el dossier de prensa, aportado tanto por el profesor como por los alumnos durante todo el curso sobre asuntos relacionados con el ámbito financiero, para su posterior análisis y el desarrollo de actividades de simulación de la realidad con lo teórico, aunque el mero hecho de recopilarlas ya se tendrá en cuenta y le servirá para adaptarse al lenguaje empresarial y financiero.

Información que se podrá encontrar en:

- Secciones de diarios nacionales: El País, El Mundo, ABC.
- Medios locales: SUR, La Opinión, Málaga Hoy.
- Prensa especializada: Cinco días, Expansión, Emprendedores, El Economista, Capital, Actualidad Económica, Foreign Policy.



- 
- Prensa digital: El diario, Info Libre, El Confidencial.
  - Prensa gratuita: 20 minutos.
- ✓ Fichas de películas: Como material que sustenta la actividad que posteriormente se menciona de visionado de películas en los recursos audiovisuales, diseñado manteniendo la siguiente estructura:
- Ficha técnica y artística de la película.
  - Argumento de la película.
  - Vinculación de la película con los contenidos expuestos en el tema. Siendo ésta la parte fundamental de las fichas a rellenar.
  - Comentario personal.
- ✓ Bibliografía de aula y de departamento: Como recurso material, anteriormente señalado, se destaca la elaboración de una correcta bibliografía de aula y de departamento que permita a los alumnos más avanzados consolidar los contenidos expuestos y, por otro lado, a los alumnos con retrasos en la consecución de los objetivos, como medida de refuerzo. Por ello, la bibliografía de aula quedará conformado por:
- Libro de texto: Comunicación y Atención al cliente, Editorial Mac Millan
- ✓ Textos legales:
- Estatuto de los trabajadores (E.T.)
  - Convenios Colectivos

**Material informático:** Las aulas del ciclo están informatizadas y con acceso a internet. Este medio no siempre se tendrá que aprovechar, sino que se empleará según se requiera para el desarrollo de los contenidos.

- ✓ Estructura Google: Se fomentará el uso de las herramientas del entorno Google para la comunicación y valoración del módulo, entre ello:
- Gmail: El correo electrónico es una herramienta fundamental para la comunicación con el alumno. Se formará un grupo de correo con los alumnos, en la medida de lo posible, cuentas Gmail que permitan una mejor conexión.
  - Drive: El almacenamiento de Google es un instrumento muy útil para poder compartir documentos, archivos u hojas de cálculos, que incluso permiten la modificación por parte de cualquiera en cualquier momento.
  - Youtube: La posibilidad de compartir vídeos, pero también de crearlos y llegar a un público potencialmente interesado es de un atractivo incalculable para el alumnado.



- 
- Blogger: Existe una amplia comunidad blogger de materias relacionadas con la educación y la administración de empresas siempre útil como complemento.
  - Google Classroom: Se trata de una aplicación específicamente educativa que permite la creación de grupos, compartir archivos, desarrollar actividades, proposición de pruebas escritas, etc.
  - Google Calendar: Para la proposición de fechas de exámenes, trabajos, notificaciones, actividades, evaluaciones, entregas de notas, etc.
- ✓ Páginas web: La primera parte del curso (por su mayor contenido teórico), se presta a ser usado, ya que se convierte en imprescindible ante la necesidad de consultar fuentes, bases de datos, información de organismos públicos y privados, permitiendo la conexión teórica-práctica.
- ✓ Redes sociales: Seguimiento de cuentas de Twitter, Facebook o Youtube relacionadas con la materia, para una mayor conexión con el alumno,
- ✓ Por último, hay que hablar de las plataformas que la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía pone a disposición de profesores, alumnos y padres y madres para un mejor proceso educativo:
- Plataforma PORTAL DOCENTE: Herramienta de gestión personal del docente.
  - Plataforma SÉNECA: Gestión administrativa del profesorado encargado de organizar la evaluación, asistencia y control de los alumnos en el aula.
  - Plataforma PASEN: Canal de comunicación con alumnos y padres.

**Material audiovisual:** Se tiene acceso a un salón de actos y audiovisuales. Individualmente se tiene acceso a retroproyectores, cañón láser, reproductor de diapositivas. Este recurso no se debe convertir en una simple visualización de los mismos, sino que debe ir precedida de una introducción y finalizada con unas conclusiones. Posteriormente se analiza en las actividades. La televisión también puede jugar un papel fundamental en el complemento al estudio.

**Actividades extraescolares:** De participación directa del alumno con la realidad que el alumno debe interpretar.



**Recursos espaciales:** Estructuración del lugar físico donde tendrán lugar las actividades de enseñanza. En concreto consta de aula específica, de usos múltiples y biblioteca., junto con **otros recursos materiales**, relacionado con lo anterior, se requiere de mobiliario, pizarras, rotuladores, carpetas...

7

## EVALUACIÓN

### 7.1.- ASPECTOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN

La evaluación pretende verificar, por un lado, el logro de los objetivos propuestos y, por otro, el correcto proceso de enseñanza-aprendizaje a través de la secuenciación de contenidos y la metodología aplicada. En este punto se va a analizar el conjunto de actividades programadas y con ello recoger información sobre el alumnado (y también sobre el docente) que conlleve una reflexión y se consensúen decisiones para mejorar las estrategias de enseñanza y aprendizaje. Por todo ello, la evaluación va a ser

- ✓ Formativa: Se perfeccionará y enriquecerá el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- ✓ Integrada en el currículo: Como una fase más en su desarrollo.
- ✓ Continua: Evaluando todo el proceso aprendizaje-enseñanza y no sólo el final del mismo.
- ✓ Recurrente: Ofrece la oportunidad de introducir modificaciones en el diseño para adecuarlo a la realidad educativa del momento, a través del proceso de retroalimentación (feedback).
- ✓ Variada: Queriendo obtener la información necesaria a través de la diversidad de instrumentos y técnicas de evaluación.
- ✓ Completa: Se refiere tanto a cómo está aprendiendo el alumno (proceso de aprendizaje) como a la revisión de los distintos elementos de la práctica docente.

### 7.2.- MÉTODOS DE EVALUACIÓN



---

Dentro del marco legal de la ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía se evaluará cada uno de los resultados de aprendizaje desarrollados en la RD 1584/2011 mencionados en el apartado 5 de esta programación.

Como se ha mencionado anteriormente, la evaluación va a ser variada, y para ello se emplearán los siguientes **Instrumentos de evaluación:**

- ✓ La observación: Empleada en todo momento, evaluando con ello principalmente los procedimientos y las actitudes, a través de un registro y lista de control.
- ✓ Revisión de tareas: Control de las actividades, casos y trabajos que se han previstos anteriormente. Se hará, por tanto, puntualmente, a través del registro anteriormente mencionado.
- ✓ Cuestionarios: Imprescindible al inicio del curso y de cada unidad para comprobar el nivel de partida del alumnado. También conveniente como actividad de refuerzo y autoevaluación.
- ✓ Pruebas escritas: Pueden consistir también en preguntas en clase o ejercicios propuestos durante la sesión. Mide sobremanera los conceptos y procedimientos asimilados durante el proceso.

Con todo ello se pretende desarrollar un amplio abanico de instrumentos de evaluación que facilite la información precisa y necesaria para cada momento para realizar así juicios de valor acertados sobre el aprendizaje realizado por los alumnos y sobre el proceso de enseñanza que se les proporciona. Además, esta variedad de instrumentos de evaluación quiere dar respuesta a la variedad de contenidos que el aprendizaje implica.

Una vez establecido los instrumentos a desarrollar, establecemos la secuenciación de dichos instrumentos a lo largo del curso estableciendo distintos **tipos de evaluación:**

- ✓ Evaluación inicial: Para conocer la situación de partida del alumno. Permite ajustar el proceso de enseñanza-aprendizaje a las necesidades y posibilidades de los alumnos. Cualitativa: Nivel de competencias inferior al esperado, Nivel de competencias esperado, Nivel de competencias superior al esperado.
- ✓ Evaluaciones parciales: Durante todo el proceso enseñanza-aprendizaje, proporcionando información de manera constante. Cuantitativa.
- ✓ Evaluación Final (sumativa): Es la culminación del proceso de evaluación continua. Se recoge en ella toda la información que se ha producido durante todo el proceso a través de los distintos instrumentos



---

y así estimar las capacidades desarrolladas por cada uno de los alumnos. A través de este nivel, evaluaremos los resultados de aprendizaje alcanzados por los alumnos y las competencias adquiridas concretándose mediante los instrumentos de evaluación en:

- Pruebas escritas: supondrán aproximadamente un 80% de la nota. Se realizarán 2 o más pruebas objetivas en cada evaluación.
- Resto instrumentos: 20%

En el caso de la Formación Profesional, ha de tenerse muy en cuenta que la calificación positiva supone que el alumno ha adquirido de una serie de competencias profesionales que habilitan el desempeño de un puesto de trabajo, en función de unos determinados certificados de profesionalidad establecidos por la administración.

Enseñanzas de FP. Programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA): Para aquellos alumnos/as que no hayan superado los criterios de evaluación del módulo en evaluación parcial se les realizará una prueba objetiva en junio con toda la materia del módulo, que supondrá un 100% de la nota final y en ningún caso podrá ser inferior a 5.

Enseñanzas de FP. Programa de Mejora de las competencias (PMC): En lo que se refiere a los alumnos que deseen mejorar sus competencias y/o calificación final, desde el departamento se le facilitará una serie de ejercicios complementarios que deberá entregar en tiempo y forma para poder mejorar las competencias adquiridas.

Tal como afirma la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, los alumnos disponen de cuatro convocatorias en el régimen presencial. La calificación será numérica, entre uno y diez. El alumnado dispondrá de una convocatoria por curso escolar.





## ATENCIÓN AL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO

Se entiende por alumno con necesidad específica de apoyo educativo a aquél que requiera apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos de conducta. Con el fin de hacer efectivo el principio de igualdad en la educación, se van a especificar acciones que favorezcan la evolución de los alumnos.

Para ello, en el **desarrollo del módulo en el aula** se van a seguir los siguientes procesos:

- Se estructuran los contenidos y actividades en esenciales y básicos o complementarios o de profundización, activando estos últimos en función de las capacidades observadas.
- Consecuencia del concepto de agrupamiento anteriormente definido, se va a constituir grupos heterogéneos para el desarrollo de las tareas, con flexibilidad en el reparto de actividades entre los distintos miembros, fomentando el apoyo y colaboración entre ellos mismos.
- Flexibilizar la complejidad de los contenidos abordados en el aula en la medida en que no se ignoren los objetivos a alcanzar.
- Guiar el proceso de enseñanza-aprendizaje al que se someten los alumnos, teniendo un carácter procesual (de lo más simple a lo más complejo).
- Interpretar los criterios de evaluación según los niveles de complejidad, fijando y ampliando el campo de exploración al conjunto de actividades que se realizan en el aula.

Para cumplimentar estos principios, se dispone de las siguientes **herramientas**:

- ✓ Metodología activa que potencie la participación, proponiendo al alumnado las realidades concretas unidas a su entorno, propiciando el trabajo en grupo y fomentando su espíritu crítico para con los contenidos previstos.
- ✓ Actividades de refuerzo y ampliación, tanto individuales como grupales, con la idea de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades.
- ✓ Evaluación de diagnóstico: A través de la cual se detecta el nivel del alumnado, identificando las especificidades de cada uno de ellos, fijando los objetivos que se quiere lograr. Para lograrlo, se dispone de instrumentos como la prueba escrita, cuestionarios, entrevistas y la ayuda del orientador.



- 
- ✓ **Evaluación sumativa:** Que recoge una valoración global de todo el proceso enseñanza-aprendizaje identificando si han alcanzado los objetivos propuestos.

Además, como se destacó en el apartado de contextualización, en este grupo clase existen tres alumnos censados en Séneca que presentan **atención del alumnado con discapacidad auditiva**, parálisis cerebral y autismo con cuyo perfil vamos a contar a la hora del desarrollo del curso.

Para lograr su mejor inclusión adaptaremos la metodología a través de las siguientes herramientas:

- ✓ Coordinación con el equipo de orientación educativa.
- ✓ Apoyo educativo fuera del aula
- ✓ Ubicar al alumnado de tal manera que visualice la pizarra y el proyector fácilmente.
- ✓ Adaptar todos los contenidos a Power Point para que los visualice fácilmente, tratando de destacar los aspectos más relevantes ara su mejor comprensión.

9

## INTERDISCIPLINARIEDAD

La **programación presenta** contenidos y actividades que promueven la práctica real y efectiva de la igualdad, la adquisición de hábitos de vida saludable y deportiva y la capacitación para decidir entre las opciones que favorezcan un adecuado bienestar físico, mental y social para sí y para los demás. Asimismo, la programación incluye aspectos de educación para el consumo, de salud laboral, de respeto a la interculturalidad, a la diversidad, al medio ambiente y para la utilización responsable del tiempo libre y del ocio.

Pero además, la programación prevé temas transversales relacionados con los objetivos del módulo, en asuntos tales como la igualdad de oportunidades, la responsabilidad social de la empresa, la explotación laboral, el fraude a las Instituciones Públicas, la economía sumergida, ect..



10

## VÍAS DE COMUNICACIÓN Y METODOLÓGICAS "ON LINE" PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD LECTIVA PRESENCIAL ORDINARIA Y/O DE RECUPERACIÓN Y ORDINARIA NO PRESENCIAL

La vía prescriptiva de comunicación con el alumnado y sus familias y, en su caso, para el desarrollo de la actividad lectiva ordinaria presencial y no presencial, la constituye la aplicación Séneca, concretamente el cuaderno del profesor/a; junto con el correo electrónico. Pudiéndose adoptar vías metodológicas prioritarias y/o complementarias y alternativas para el citado desarrollo lectivo que se detallan a continuación:

- Plataforma "Moodle Centros" de la Consejería de Educación y Deportes. (prioritaria)
- Plataforma Moodle de nuestro Centro (alojada en servidor de contenidos) de la Consejería de Educación.
- Correo electrónico de Centro dominio "unilabma" y vinculado a la plataforma G. Suite para Educación.
- Aplicaciones vinculadas a la plataforma G. Suite del Centro, con correo "unilabma", tales como: "Classroom", Drive, Meet, etc.
- A través del teléfono móvil del alumno y/o familiar (con comunicación previa y autorización parental)

En caso de que el alumnado que desarrolla la actividad lectiva y/o de recuperación de forma no presencial y que no puede disponer de medios informáticos para el desarrollo de las sesiones telemáticas y/o por presentar n.e.e. se enviará al domicilio del alumno/a de actividades de enseñanza y aprendizaje en papel a través de la oficina virtual de Correos, mediante archivo "pdf" enviado a la Secretaría del centro para su gestión postal.

En caso de necesitarse el uso de videoconferencias en el desarrollo de la actividad lectiva ordinaria y/o de recuperación y ordinaria no presencial. ésta se realizará mediante las vías metodológicas desarrolladas en el párrafo anterior.