

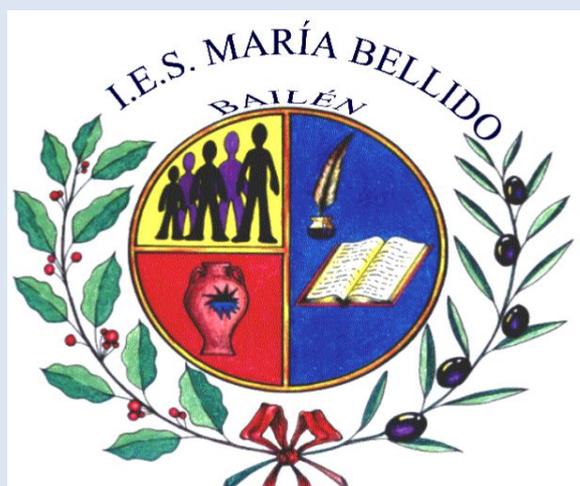
Programación didáctica anual: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1º Curso

Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración y Finanzas

Profesora: Inmaculada Tíscar Navarrete

CURSO 2019/2020



Contenido

1. INTRODUCCIÓN: JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN	3
2. CONTEXTUALIZACIÓN	4
2.1 Contextualización al módulo.	4
2.2 Contextualización al centro y al proyecto educativo	5
2.3 Contextualización al alumnado	6
2.4 Contextualización al entorno productivo	6
3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	6
4. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO.....	14
5. CONTENIDOS DEL MÓDULO PARA EL CURSO.....	14
6. ELEMENTOS TRANSVERSALES.....	17
7. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL MÓDULO.....	18
8. METODOLOGÍA	18
8.1. Métodos de enseñanza-aprendizaje. Estrategias metodológicas activas e innovadoras. Metodología basada en el aprendizaje por proyectos y tareas, aprendizaje cooperativo y tutoría entre iguales para promover la inclusión.	19
8.2. Ejercicios, actividades y tareas. Contribución a la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales.....	19
8.3. Actividades complementarias.	21
8.4. Materiales y recursos didácticos. Incorporación de las tecnologías de la información y comunicación. Recursos e instrumentales digitales	21
9. EVALUACIÓN	21
9.1. Evaluación del proceso de aprendizaje	22
9.1.1. Momentos de la evaluación y calificación	22
9.1.2. Criterios de evaluación.....	22
9.1.3. Procedimientos de evaluación y calificación	22
9.1.4. Criterios de calificación del módulo	23
9.1.5. Instrumentos de evaluación.....	25

9.1.6. Criterios de promoción del alumnado	26
9.1.7. Mecanismos de recuperación	27
9.2. Evaluación del proceso de enseñanza	27
10. ATENCIÓN EDUCATIVA ORDINARIA. MEDIDAS GENERALES DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	28
11. ATENCIÓN EDUCATIVA DIFERENTE A LA ORDINARIA. MEDIDAS Y RECURSOS ESPECÍFICOS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD. RESPUESTA EDUCATIVA AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO.	28
12. NORMATIVA	29

1. INTRODUCCIÓN: JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN

El **artículo 29 del Decreto 327/2010** establece que la **programación didáctica** es el instrumento específico de planificación, desarrollo y evaluación de cada materia del currículo.

El artículo 2 del Real Decreto 1147/2011 establece que la formación profesional del sistema educativo tiene por **finalidad** conseguir que el alumnado adquiera:

- Las competencias profesionales, personales y sociales.
- Las capacidades propuestas en los objetivos generales.
- Los resultados de aprendizaje que determinan lo que debe saber, comprender y saber hacer

El módulo de Comunicación y Atención al Cliente se imparte en el primer curso del ciclo formativo de Técnico Superior en Administración y Finanzas.

En la programación didáctica, establezco tres niveles de concreción curricular:

1. Currículo. Es establecido por la Administración educativa. El currículo aplicable al módulo COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE del ciclo formativo Técnico Superior en Administración y Finanzas es el **Real Decreto 1584/2011** y la **Orden 11/03/2013**.

2. Programación didáctica. Se incluye en el proyecto educativo. Las elaboran los departamentos didácticos concretando el currículo al centro.

3. Programación de aula: Unidades didácticas. Es responsabilidad del profesorado que concreta el currículo de aula, de acuerdo a las directrices establecidas por el Departamento Didáctico en la Programación didáctica.

De acuerdo al **artículo 6 de la LOE** (modificado por la LOMCE), en la programación didáctica del módulo de Comunicación y Atención al Cliente, se desarrollarán los seis elementos curriculares:

1. **Objetivos.** ¿Qué enseñar? Marcan las intenciones educativas, los logros.
2. **Contenidos.** Son el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que adquirirá el alumnado
3. **Competencias profesionales, personales y sociales:** aplican las capacidades y conocimientos en el ámbito profesional y productivo

Según queda recogido en el artículo 91 de la LOE (2/2006), y artículo 9 del Decreto 327/2010, programar es función del profesor.

La programación se inserta en el marco de la autonomía pedagógica prevista en el artículo 120 de la LOE (2/2006) y 125 de la LEA (17/2007).

4. **Metodología.** ¿Cómo enseñar? Posibilita la autonomía a los centros y profesores.
5. **Resultados de aprendizaje:** lo que el alumno debe saber, comprender y saber hacer
6. **Criterios de evaluación.** ¿Qué, cómo y cuándo evaluar? Valora la de consecución de los objetivos.

La programación quedará impregnada por elementos curriculares. Además, atenderá a la diversidad y a las necesidades específicas de apoyo educativo

2. CONTEXTUALIZACIÓN

2.1 Contextualización al módulo.

El módulo Comunicación y Atención al Cliente es un módulo profesional que contribuye a la adquisición:

- a) Del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas
- b) De la competencia general de organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa, aplicando la normativa vigente, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental
- c) De la cualificación profesional completa:
 - I. Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas ADG310_3
- d) De las unidades de competencia:
 - I. UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
 - II. UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.
 - III. UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.
 - IV. UC0988_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.
- e) De los objetivos generales: a), b), c), d), e), g), n) y s).
- f) De las competencias profesionales, personales y sociales: a), b), c), d), e), l) y p)

El módulo tiene una duración de 160 horas, con una distribución semanal de 5 horas. Dicho módulo se imparte durante el primer curso del citado ciclo formativo.

Desde una perspectiva interdisciplinar, el módulo profesional CEAC está relacionado con los demás módulos para poder obtener la cualificación profesional de Técnico Superior en Administración y Finanzas y poder ejercer la actividad en ocupaciones tales como: administrativo comercial o atención al cliente/usuario

2.2 Contextualización al centro y al proyecto educativo

El actual modelo curricular, abierto y flexible, posibilita adecuar la programación didáctica a contextos educativos teniendo en cuenta las características del entorno del centro y de los alumnos. El centro se adecúa a las instalaciones que establece el **Real Decreto 1147/2011**, por el que se establece la ordenación general de la FP.

Localización geográfica

El IES María Bellido se encuentra ubicado en la localidad de Bailén; situada en el cuadrante noroccidental de la provincia, posee una superficie de 117,14Km², se encuentra a 348m de altitud y a una distancia de la capital de la provincia de 39 Km. El acceso a la población se realiza a través de la autovía de Andalucía y las carreteras N-322 de Córdoba – Valencia y la N- 323 de Bailén – Motril.

Población

Bailén posee una población aproximada de 18.700 habitantes (160 Hab./ Km²) ; población que ha crecido ininterrumpidamente desde principios de siglo. Un 2,8% de esta población es extranjera proveniente de Europa, África, América y Asia.

Características del centro

Ubicación: el Centro se encuentra ubicado en el mismo casco urbano. Consta de 2 edificios: uno en la C/ Juan Salcedo Guillén y otro en C/ Cuesta del Molino.

Características: el actual IES “María Bellido” fue creado en el curso 98-99 con la fusión de los IB “María Bellido” e IFP “Infanta Elena”. Consta, pues de 2 edificios distantes entre sí 250 metros, lo que conlleva el desplazamiento del profesorado de unas instalaciones a otras para impartir sus clases.

Recursos: aulas de Música, Plástica, Gimnasio y Tecnología. Laboratorios, Informática (5 aulas TIC y carros con portátiles), Talleres y dependencias para servicios generales.

Zona de influencia: nuestra zona comprende las localidades de Baños de la Encina, Guarromán y Bailén para las enseñanzas no obligatorias (Ciclos Formativos y Bachilleratos)

El Centro está constituido por alumnos/as distribuidos en ESO, Bachillerato, FP de Grado Superior y de Grado Medio, Formación profesional básica (servicios administrativos) y ESPA.

Además de las aulas de los distintos grupos, existen aulas específicas

Desde el punto de vista organizativo: en el edificio situado en c/ Cuesta del Molino están ubicados los Ciclos Formativos, 2º curso de FP Básica y el 1º curso de la ESO.

2.3 Contextualización al alumnado

El módulo de Comunicación y Atención al Cliente se imparte en el 1º curso del Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración y Finanzas

Hay 13 alumnos que cursan este módulo; de los cuales 4 son varones y 9 son mujeres. La programación se adapta al nivel de los alumnos, atendiendo a la diversidad de alumnado que está matriculado.

2.4 Contextualización al entorno productivo

Las actividades económicas predominantes son:

ACTIVIDAD	TRABAJADORES POR SECTOR	EMPRESAS POR SECTOR
Agricultura	7,4%	28,2%
Industria	30%	16,6%
Construcción	11%	8,4%
Servicios	51,6%	46,8%

Actividades agrícolas: olivar (gran parte de regadío), viña (explotada en cooperativas vitivinícolas y con una buena comercialización de vinos), matorral, pastos, encinares y ganadería.

Actividades industriales: fundamentalmente la industria ceramista y de fabricación de materiales de construcción.

Actividades de servicios: junto a la cerámica, las actividades con ellas ligadas del transporte y los servicios conexos con la carretera, también generan un gran número de puestos de trabajo.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje reflejan lo que el alumnado debe saber, comprender, y saber hacer en cada módulo.

Los criterios de evaluación expresan el tipo y grado de aprendizaje que se espera que el alumnado haya alcanzado con respecto a los resultados de aprendizaje de cada uno de los módulos.

Es el departamento didáctico quien debe tomar la decisión sobre el peso de nota que debe dar a cada resultado de aprendizaje (ponderado al 100%) y criterio de evaluación (ponderados al 100%) en función de la relevancia para la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales

En síntesis, los criterios de evaluación en relación con los resultados de aprendizaje establecidos

RA	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciados al 100 %)	Criterio de evaluación	Ponderación de los CE en función del nivel de importancia para la consecución del RA (referidos al 100 %)	Instrumentos de evaluación
1. <i>Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.</i>	12,5%	a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas	15	Prueba objetiva
		b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control	10	Prueba objetiva
		c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan	15	Prueba objetiva
		d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad	5	Prueba objetiva
		e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.	10	Prueba objetiva
		f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales	10	Prueba objetiva Observación directa
		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	5	Prueba objetiva
		h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma	10	Prueba objetiva Observación directa

		i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales	10	Actividad de desarrollo
		j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización	10	Prueba objetiva Actividad de desarrollo
2. Realiza comunicaciónes orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor	25%	a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación	25	Prueba objetiva
		b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.	10	Observación directa Actividad de desarrollo
		c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales	5	Actividad de desarrollo
		d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.	5	Actividad de desarrollo
		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.	15	Prueba objetiva
		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.	10	Prueba objetiva
		g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad	5	Actividad de desarrollo
		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	10	Prueba objetiva
		i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos	10	Actividad desarrollo
		j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias	5	Actividad de desarrollo

RA	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciados al 100 %)	Criterio de evaluación	Ponderación de los CE en función del nivel de importancia para la consecución del RA (referidos al 100 %)	Instrumentos de evaluación
3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos, y de estilo.	16%	a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.	10	Prueba objetiva Actividad desarrollo
		b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.	10	Prueba objetiva
		c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.	5	Prueba objetiva
		d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.	15	Prueba objetiva Actividad desarrollo
		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.	25	Prueba objetiva Actividad desarrollo

		f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección..	5	Actividad de desarrollo
		g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0..	5	Actividad de desarrollo Observación sistemática
		h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.	5	Actividad de desarrollo
		i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.	10	Prueba objetiva
		j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).	5	Observación directa Actividad desarrollo
		k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones	5	Actividad desarrollo
4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas	6 %	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	15	Prueba objetiva
		b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita	20	Prueba objetiva
		c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.	10	Prueba objetiva
		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.	10	Prueba objetiva
		e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.	10	Prueba objetiva
		f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.	5	Prueba objetiva
		g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación	10	Prueba objetiva
		h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	5	Actividad desarrollo Observación sistemática

		i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz	5	Actividad desarrollo Observación sistemática
		j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones	5	Actividad desarrollo Observación sistemática
		k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica	5	Actividad desarrollo Observación sistemática

RA	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciados al 100 %)	Criterio de evaluación	Ponderación de los CE en función del nivel de importancia para la consecución del RA (referidos al 100 %)	Instrumentos de evaluación
5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios	12.5%	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.	25	Prueba objetiva
		b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/ consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación	20	Prueba objetiva
		c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones	10	Prueba objetiva Observación directa Actividad desarrollo
		d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.	25	Prueba objetiva
		e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	2.5	Actividad desarrollo

		f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	10	Prueba objetiva Observación sistemática
		g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario	7.5	Prueba objetiva Actividad desarrollo
6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente	14%	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	25	Prueba objetiva
		b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	5	Observación directa
		c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente	5	Prueba objetiva
		d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	20	Prueba objetiva
		e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	10	Prueba objetiva
		f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.	5	Actividad de desarrollo
		g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	10	Prueba objetiva
		h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación	5	Actividad desarrollo
		i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor	10	Prueba objetiva
		j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo	5	Prueba objetiva

RA	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva	Criterio de evaluación	Ponderación de los CE en función del nivel de importancia para la consecución	Instrumentos de evaluación
----	--	------------------------	---	----------------------------

	(referenciados al 100 %)		del RA (referidos al 100 %)	
7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.	14%	a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales	15	Prueba objetiva Observación directa
		b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.	15	Prueba objetiva
		c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.	10	Prueba objetiva Actividad desarrollo
		d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente	10	Prueba objetiva
		e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa	10	Prueba objetiva
		f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.	10	Prueba objetiva
		g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes	10	Prueba objetiva
		h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	10	Prueba objetiva
		i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio	5	Actividad desarrollo
		j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas	5	Prueba objetiva

4. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

Los objetivos generales del módulo profesional representan los resultados, los logros esperados del alumnado como consecuencia del proceso formativo.

Los objetivos generales de un módulo profesional deben ser los indicados en las orientaciones pedagógicas del propio módulo. Estos objetivos pueden ampliarse con otros fijados a nivel de centro o departamento, los cuales deben estar relacionados con los resultados de aprendizaje y con las competencias profesionales, personales y sociales.

Los objetivos generales del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y los resultados de aprendizaje están plasmados en la Orden 11 de marzo de 2013. Estos objetivos, respecto al módulo de COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE, son:

- a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- c) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
- g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos
- 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. CONTENIDOS DEL MÓDULO PARA EL CURSO.

El artículo 6 de la LOE (con las modificaciones de la LOMCE), define los contenidos como el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y a la adquisición de las competencias.

Por tanto, para conseguir dichos resultados es necesario un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que además contribuyen al logro de los objetivos y a la adquisición de competencias.

Dichos contenidos son formulados a partir de los bloques de contenidos de la Orden de 11 de marzo de 2013, por el que se establecen las enseñanzas del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, y están asociados a los diferentes resultados de aprendizaje:

	BLO CONT	RA
UNIDAD 1: LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN 1.1 La empresa: elementos y tipos 1.2 La organización interna de la actividad empresarial 1.3 La función directiva 1.4 La información en la actividad empresarial 1.5 La comunicación en la actividad empresarial 1.6 Comunicación externa e imagen corporativa	1	1
UNIDAD 2: LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA 2.1 La comunicación en la empresa: elementos y tipos 2.2 La comunicación presencial 2.3 Técnicas de comunicación presencial 2.4 Situaciones presenciales más usuales 2.5 La comunicación no verbal en la comunicación presencial 2.6 Costumbres, protocolo y formas de actuación	2	2
UNIDAD 3: COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA 3.1 El proceso de comunicación telefónica 3.2 Medios, equipos y prestaciones para la comunicación telefónica 3.3 Protocolos en la comunicación telefónica 3.4 Gestión empresarial de las comunicaciones telefónicas 3.5 Tipos de comunicación telemática 3.6 Gestión de las comunicaciones telemáticas en la empresa	2	2
UNIDAD 4: DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL 4.1 La comunicación escrita: elementos y tipos 4.2 Normas para una adecuada redacción 4.3 Documentos propios de la comunicación escrita 4.4 Soportes para transmitir documentos escritos 4.5 Canales para transmitir documentos escritos	3	3
UNIDAD 5: TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACION EMPRESARIAL	4	4

<p>5.1 El archivo: finalidad, funciones y tipos de archivo</p> <p>5.2 Sistemas de clasificación de documentación</p> <p>5.3 Recepción y archivo de documentación</p> <p>5.4 Consulta y conservación de la documentación</p> <p>5.5 Tratamiento de la correspondencia empresarial</p> <p>5.6 Seguridad y confidencialidad e a información: la Ley de Protección de Datos</p>		
<p>UNIDAD 6: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL</p> <p>6.1 El cliente: tipos de clientes e importancia</p> <p>6.2 Motivaciones del cliente y proceso de compra</p> <p>6.3 Departamento de atención al cliente</p> <p>6.4 Comunicación en la atención comercial</p> <p>6.5 El proceso de atención comercial: elementos y técnicas</p> <p>6.6 Tratamiento y gestión de la información comercial: los CRM</p>	5	5
<p>UNIDAD 7: GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES</p> <p>7.1 Exteriorización de la satisfacción del cliente: actuación empresarial</p> <p>7.2 La reclamación: documentación asociada</p> <p>7.3 Gestión empresarial de reclamaciones escritas</p> <p>7.4 Gestión de reclamaciones presenciales</p> <p>7.5 Conflicto y negociación comercial</p> <p>7.6 Los derechos del consumidor</p>	6	6
<p>UNIDAD 8: SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES</p> <p>8.1 El servicio porstventa: definición y tipos</p> <p>8.2 La calidad y el servicio postventa</p> <p>8.3 Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio postventa</p> <p>8.4 Tratamiento de errores y anomalías. Control y mejora del servicio</p> <p>8.5 El CRM como instrumento de gestión postventa</p> <p>8.6 Postventa fidelización de los clientes</p>	7	7

TEMPORALIZACIÓN:

A partir de los contenidos antes detallados, la impartición de este módulo se realizará en 9 unidades didácticas que se proponen a continuación con su temporalización

1º EVALUACIÓN		HORAS
UD 1	LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	20
UD 2	LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA	23
UD 3	COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA	20
2º EVALUACIÓN		
UD 4	DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	25
UD 5	TRATAMIENTO Y ENVÍO DE INFORMACION EMPRESARIAL	10
UD 6	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL	20
3º EVALUACION		
UD 7	GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES	21
UD 8	SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES	21
		160

6. ELEMENTOS TRANSVERSALES.

Junto al conocimiento de las materias del módulo, conviene que los alumnos se formen en todos los aspectos relativos a la convivencia, como corresponde a una sociedad evolucionada y democrática. En el módulo se incidirá, fundamentalmente, en valores y actitudes propios de la sociedad democrática en que vivimos y especialmente:

<p>VALORES DE CONVIVENCIA, PAZ Y EDUCACIÓN</p> 	<p>Promocionar actitudes y hábitos de convivencia</p> <p>Fomento del respeto</p> <p>Asignación de responsabilidades</p> <p>Valorar el esfuerzo</p>	<p>UTILIZACIÓN DE LAS TIC</p> 	<p>Internet</p> <p>Excel, Word</p> <p>Classroom, Drive, e-mail</p> <p>Smartphone, tablet</p>
<p>PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES</p> 	<p>Prevención en trabajos propios de la especialidad</p> <p>Prevención de riesgos en ámbito general</p>	<p>CULTURA EMPRENDEDORA</p> 	<p>Visita a empresas del entorno productivo</p> <p>Desarrollo de la creatividad</p> <p>Reflexión sobre salidas profesionales</p>
<p>EDUCACIÓN MEDIOAMBIENTAL</p>	<p>Valoración de la importancia del reciclado</p> <p>Reciclado de residuos</p>	<p>CULTURA ANDALUZA</p> 	<p>Conocimiento de los sectores predominantes de</p>



Colaboración en el cuidado del entorno

la zona (cerámica, aceite de oliva...)

Se procurará que estos temas estén presentes en los diferentes problemas que se propongan en las UDD.

7. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL MÓDULO

Las competencias profesionales, personales y sociales describen una serie de capacidades y conocimientos que deben alcanzar los titulados de FP para dar respuesta a los requerimientos del sector productivo, aumentar el empleo y favorecer la cohesión social.

- Las competencias profesionales deben dar respuesta a todas las fases relevantes del proceso organizativo específico del título.
- Las competencias personales están relacionadas con el empleo
- Las competencias sociales están relacionadas con la cohesión social

Las competencias profesionales personales y sociales del módulo, establecidas en la Orden 11 de marzo de 2013, son los 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.
- 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..

8. METODOLOGÍA

Se entiende por **metodología**, los aspectos referentes al cómo y cuándo enseñar. Posibilitan la autonomía pedagógica a los centros y profesores, en el marco de la legislación vigente. Constituyen un conjunto de decisiones como: principios metodológicos, coordinación didáctica, tipos de actividades, organización del espacio, tiempo, agrupamientos, materiales y recursos, participación de las familias,...etc.

Teniendo en cuenta el anterior concepto de metodología, paso a desarrollar las diferentes decisiones de acción didáctica, referentes al **¿cómo enseñar?**

8.1. Métodos de enseñanza-aprendizaje. Estrategias metodológicas activas e innovadoras. Metodología basada en el aprendizaje por proyectos y tareas, aprendizaje cooperativo y tutoría entre iguales para promover la inclusión.

Los métodos de enseñanza hacen referencia a la forma de abordar el proceso de enseñanza-aprendizaje por parte del profesor/a en las diferentes unidades didácticas. Entre los diferentes **métodos de enseñanza que podemos utilizar** a lo largo de las diferentes unidades didácticas podemos destacar:

- **Método deductivo-expositivo**, para las explicaciones de contenidos.
- **Método analógico, o demostrativo**, para realizar ejemplificaciones.
- **Método investigativo guiado**, para realizar pequeñas investigaciones

8.2. Ejercicios, actividades y tareas. Contribución a la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales.

1. **Los ejercicios.** Contribuyen a la consecución de los objetivos y sientan las bases para poder realizar actividades más complejas. Para realizarlos es necesario conocer, estudiar, repetir y memorizar contenidos del módulo. Son muy importantes porque actúan como el **“andamiaje”** del conocimiento.
 - Definir, explicar o describir conceptos
 - Contestar preguntas relacionadas con los contenidos estudiados
 - Elaborar esquemas o mapas conceptuales, resúmenes...
 - Memorizar conceptos y definiciones
 - Realizar problemas sencillos relacionados con los contenidos
2. **Las actividades.** Son el conjunto de acciones orientadas a la adquisición de un conocimiento nuevo. Para realizarlas es necesario activar procesos cognitivos de razonamiento, que implican comprensión, relación de los diversos conocimientos adquiridos, análisis, síntesis, inferencia, valoración, etc. **Entre los tipos de actividades que vamos a realizar en el módulo, podemos destacar:**

- I. Actividades introductorias o de motivación:

Según la teoría de Ausubel, para que el aprendizaje sea significativo el alumno debe estar motivado, para lo cual es necesario partir de sus intereses, y tratar de hacerlos atractivos e interesantes. Para estas actividades introductorias o de motivación podemos partir de estrategias como por ejemplo:

- Comentario de alguna noticia de prensa, anécdotas o casos reales que llamen la atención

- Visualización de vídeos y presentaciones power point
- Lectura de artículos referentes a la temática de la unidad

II. Actividades diagnósticas o de revisión de conocimientos previos:

Tienen por objeto conocer los conocimientos previos para relacionarlos con los nuevos posibilitando el aprendizaje significativo. Entre estos tipos de actividades destacamos:

- Preguntas aleatorias
- Diálogos sobre la temática de la unidad didáctica
- Torbellino de ideas sobre diversas temáticas
- Desmentir creencias previas

III. Actividades de desarrollo:

Tendrán por finalidad desarrollar los contenidos propuestos para la consecución de los objetivos y resultados de aprendizaje y la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales. Así, por ejemplo, se realizarán actividades del tipo:

- Realización de exposiciones orales de los diferentes temas a tratar
- Manejo de la normativa referente a la protección de datos aplicable
- Búsqueda de información en internet relacionada con la materia de la unidad

IV. Actividades de fomento de la lectura, escritura y expresión oral:

- Lectura, comprensión y expresión del vocabulario específico del módulo

V. Actividades de elementos transversales:

Tienen por objeto trabajar la transversalidad educativa propuesta en la programación. Entre ellas podemos destacar:

- Asignación de responsabilidades
- Adquisición de compromisos
- Utilización de las TIC: búsqueda de información a través de internet, realización de informes, evaluaciones...

VI. Actividades de refuerzo y ampliación:

Estarán destinadas a atender a la diversidad, a las distintas capacidades, intereses, ritmos de aprendizaje...etc. Se puede trabajar utilizando los mismos tipos de actividades con distinto grado de dificultad o exigencia.

- Entre las actividades de refuerzo podemos destacar: elaboración de mapas conceptuales sencillos, repaso de las actividades que no han realizado con el resto del grupo, diálogos...

Entre las actividades de ampliación destacaremos: trabajos de investigación del tema a tratar, trabajos interdisciplinares, informes de lecturas recomendadas.

8.3. Actividades complementarias.

Se consideran actividades complementarias las organizadas durante el horario escolar por los Centros, y que tienen un carácter diferenciado de las propiamente lectivas, por el momento, espacio o recursos que utilizan. Estas actividades son fundamentalmente las salidas y celebraciones. Serán las siguientes:

1. Visita al Parlamento de Andalucía
2. Visita a Empresas del entorno
3. Visita a la Feria de Empleo y Formación Profesional (Ciudad donde se celebre)
4. Visita al Parque de la Ciencias de Granada y la Alhambra
5. Participación en la nueva edición de Emprende Joven
6. Asistencia de los alumnos al Centro de Apoyo al Desarrollo Empresarial (CADE) ciudad donde se celebre
7. Visita a la fábrica de COVAP (Pozoblanco) y Mezquita de Córdoba
8. Visita a Jaén: Cruzcampo y Baños Árabes
9. Visita a Jaén: Galletas Cuétara, Diario Jaén, Carrefour.
10. Participación en las Jornadas “Educación Financiera para Jóvenes” organizada por UNICAJA

8.4. Materiales y recursos didácticos. Incorporación de las tecnologías de la información y comunicación. Recursos e instrumentales digitales

Los materiales y recursos deben ser variados, flexibles, polivalentes, estimulantes, innovadores. La LOE (con las modificaciones de la LOMCE) destaca la importancia de las TIC e indica que se trabajarán en todas las materias.

Para el desarrollo del módulo se recomienda el manual: “COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE”. . Editorial: McGrawHill. Francisco Javier Ariza Ramirez y Juan Manuel Ariza Ramirez

La aplicación práctica que podemos realizar en el ciclo formativo en relación al uso de las TIC puede ser el uso y conocimiento de recursos informáticos para el diseño de esquemas, emisión de informes, realización de proyectos y elaboración de memorias..., Uso de correo electrónico para la transmisión de información, búsqueda de información a través de la red...

9. EVALUACIÓN

El profesorado tendrá la obligación de evaluar tanto los aprendizajes del alumnado como los procesos de enseñanza y su propia práctica docente.

9.1. Evaluación del proceso de aprendizaje

De acuerdo al artículo 26 del Decreto 436/2008, la evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa ciclos formativos completos será continua y se realizará por módulos profesionales.

Los referentes para la evaluación de los módulos son:

- a) Los criterios de evaluación, indicados al comienzo de la programación.
- b) Los porcentajes de los criterios de evaluación asignados y los procedimientos de evaluación

9.1.1. Momentos de la evaluación y calificación

La Orden 29/9/2010 de evaluación de la formación profesional inicial, establece tres momentos de evaluación:

1. **Evaluación inicial.** Se realizará durante el primer mes del curso escolar. Tendrá como objetivo fundamental conocer el nivel de competencias del alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos del módulo. La evaluación inicial será el punto de referencia del equipo docente y, en su caso, del departamento de familia profesional, para la toma de decisiones relativas al desarrollo del currículo y su adecuación a las características, capacidades y conocimientos del alumnado
2. **Evaluaciones parciales.** Se realizarán al menos tres sesiones de evaluación parcial para los alumnos de primer curso.
3. **Evaluación final.** Se corresponderá siempre con la finalización del régimen ordinario de clase.

El artículo 12.5 y 12.6 de la Orden 29/9/2010 establece un **periodo de recuperación**.

- **En primer curso** estará comprendido entre el 1 de junio y el último día lectivo de clase.

9.1.2. Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación expresan el tipo y grado de aprendizaje que se espera que los alumnos y alumnas hayan alcanzado con respecto a los resultados de aprendizaje de cada uno de los módulos. Los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje son los expresados anteriormente en el apartado 3. "Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación."

9.1.3. Procedimientos de evaluación y calificación

Entre los procedimientos de evaluación podemos distinguir las técnicas y los instrumentos que se pueden utilizar. Entre ellos podemos destacar:

Técnicas de calificación	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none">• Revisión, corrección y análisis de tareas.• Valoración del proyecto y/o prácticas	<ul style="list-style-type: none">• Actividades de desarrollo• Pruebas escritas

- Corrección del portafolios, o cuaderno del alumnado
 - Rúbrica.
 - Las escalas de observación
- La observación sistemática.

Para el alumnado con discapacidad, el artículo 2 de la Orden 29/9/2010 indica que en el departamento de familia profesional, a través del equipo educativo de cada uno de los ciclos formativos, tomará las decisiones pertinentes respecto a la adecuación de las actividades formativas, así como de los criterios y los procedimientos de evaluación, garantizándose el acceso a las pruebas de evaluación. Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título

9.1.4. Criterios de calificación del módulo

El artículo 16 de la Orden 29/9/2010, indica que la calificación de los módulos profesionales de formación en el centro educativo y del módulo profesional de proyecto se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5.

En síntesis, para calificar los módulos se tendrán en cuenta:

1. **Los criterios de evaluación** fijados en la programación concretados en las unidades didácticas.
2. **Los procedimientos de evaluación.** Se realizarán a través de los instrumentos de evaluación y serán variados. Se elegirán y diseñarán en función de los RA y CE que se pretendan medir (control escrito, pizarra, actividades...).
3. **Los criterios de calificación** que establezca el departamento didáctico. La calificación de cada unidad didáctica y del módulo estarán en función:
 - El peso o ponderación de los resultados de aprendizaje y de los criterios de evaluación establecidos por el Departamento.
 - El peso o porcentaje asignado a cada unidad didáctica.

A modo de resumen el módulo se calificará atendiendo a la siguiente tabla:

		%UD	%RA	%NOTA FINAL
RA 1			12,5%	
UD 1	LA ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA. PROCESO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	12,5%		
RA 2			25%	
UD 2	LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA	12,5%		
UD 3	COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA	12,5%		
1º EVALUACIÓN				37.5%
RA 3			16%	
UD 4	DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	16%		
RA 4			6%	
UD 5	TRATAMIENTO Y ENVIO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL	6%		
RA 5			12.5%	
UD 6	COMUNICACIÓN Y ATENCION COMERCIAL	12,5%		
2º EVALUACIÓN				34.5%
RA 6			14%	
UD 7	GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES	14%		
RA 7			14%	
UD 8	SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES	14%		
3º EVALUACIÓN				28%

9.1.5. Instrumentos de evaluación

Como instrumentos de evaluación encontramos:

Pruebas teórico-prácticas: que se realizarán en cada una de las evaluaciones del curso. El número de pruebas de cada evaluación variará pero tendrá un mínimo de dos. Se puntuará del 1 al 10.

Las pruebas pueden variar en base a los criterios de evaluación a valorar: serán casos prácticos, preguntas teóricas o podrán constar de dos partes, una de ellas estará formada por preguntas cortas, preguntas de desarrollo y/o caso práctico y la otra será una batería de preguntas tipo test. En el caso de constar de dos partes, el mínimo de puntuación que se ha de obtener en cada parte de que se compone la prueba será de 3,5, para poder hacer media aritmética entre las cuestiones teórico-prácticas.

Los criterios de calificación de cada una las partes se reflejarán en el encabezado de la prueba o al lado de cada cuestión.

El criterio de corrección de las cuestiones tipo test será el siguiente teniendo en cuenta el número de respuesta a elegir:

- Si el número de respuestas entre las que se puede elegir es 4, cada tres respuestas incorrectas se restará una correcta o su parte proporcional.
- Si el número de respuestas entre las que se puede elegir es 3, cada dos respuestas incorrectas se restará una correcta o su parte proporcional.
- Si el número de respuestas entre las que se puede elegir es 2, cada respuesta incorrecta se restará una correcta.

Respecto a las preguntas a desarrollar:

- Preguntas cortas: se valorará cuando la respuesta sea válida en su totalidad
- Preguntas de desarrollo: se valorará equitativamente en función a las ideas que tienen que desarrollar, a través de una rúbrica (como por ejemplo):

1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
Comete errores muy graves Sin dominio del contenido	Comete errores graves Muestra poco dominio del contenido	Comete errores leves Muestra dominio de parte del contenido	Comete pocos errores y leves Muestra dominio del contenido	Sin errores (o muy leves) Muestra total dominio del contenido

- Supuestos prácticos: la ponderación de cada parte, así como las penalizaciones, irán indicadas en el encabezado del supuesto

Se valorará negativamente las faltas de ortografía y la deficiente presentación.

Actividades de desarrollo: consistentes en la resolución de algún caso propuesto a resolver de forma individual o grupal. La valoración dependerá de:

- Presentación (10%)
- Desarrollo (90%): se valorará equitativamente en función de las tareas a desarrollar. Valorándose positivamente la autonomía del alumnado para resolverlas y negativamente las faltas de ortografía y la deficiente presentación.

(El peso de estas actividades será la suma de los CE asociados a ellas)

Observación directa: para analizar el interés y esfuerzo por parte del alumnado. Esto se realizará a través de la participación en clase, ejercicios y de las actividades propuestas.

En cada evaluación se realizarán varias pruebas objetivas, las cuales estarán asociadas a los distintos criterios de evaluación. Si no se supera el resultado de aprendizaje, deberán realizar una prueba de recuperación cuya **calificación máxima será de 6**. Previa a la realización de esta prueba se le podrá facilitar al alumno material complementario para reforzar el contenido y aclarar conceptos.

Además de las pruebas objetivas también se podrán realizar actividades evaluables, las cuales también se asociarán a los criterios de evaluación

La nota final de cada evaluación dependerá del peso que desde el departamento se le haya dado a cada resultado de aprendizaje y la nota final del módulo dependerá del peso total de los resultados de aprendizaje tratados en cada evaluación (mirar tabla punto 9.1.4)

Para que el alumno pueda aprobar el módulo deberá superar todos los resultados de aprendizaje

El alumno/a que en la realización de pruebas objetivas o en trabajos propuestos, utilice medios engañosos para aprobar las mismas (copiar, chuletas, etc.) suspenderá la prueba y tendrá que hacer la recuperación

Los alumnos que por cualquier circunstancia falten a una prueba objetiva, esté justificada o no, no tendrán derecho a que se le repita. El alumno tendrá que recuperar esa prueba objetiva en la fecha fijada para ello. El alumno/a que opte por presentarse a subir nota, lo hará en la fecha que se estipule para la recuperación, y deberá hacerlo en una prueba objetiva global del resultado de aprendizaje, no se permite presentarse a subir nota por parciales.

9.1.6. Criterios de promoción del alumnado

El artículo 15 de la Orden 29/9/2010, indica que el alumnado que supere todos los módulos profesionales del primer curso promocionará a segundo. Con el alumnado que no haya superado la totalidad de los módulos profesionales de primer curso, se procederá del modo siguiente:

- a) Si la carga horaria de los módulos profesionales no superados es superior al 50% de las horas totales del primer curso, el alumnado deberá repetir sólo los módulos no superados y no podrá matricularse de ningún módulo de segundo curso.
- b) Si la carga horaria de los módulos profesionales no superados de primer curso es igual o inferior al 50% de las horas totales, el alumnado podrá optar por repetir sólo los módulos profesionales no superados, o matricularse de éstos y de módulos profesionales de segundo curso.

9.1.7. Mecanismos de recuperación

Teniendo en cuenta la Orden de evaluación y en el marco de la autonomía pedagógica, los departamentos de coordinación didáctica establecerán acuerdos consensuados y compartidos respecto a los mecanismos de recuperación de los módulos.

Entre los mecanismos de recuperación que se podrá utilizar podemos destacar:

- Evaluación continua con las técnicas e instrumentos anteriormente expuestos.
- Corrección de las actividades de recuperación.
- Trabajos sobre el módulo objeto de recuperación.
- Pruebas orales o escritas sobre los contenidos del módulo objeto de recuperación.

Es imprescindible que para que el alumno supere todos los RA:

- Obtener una puntuación mínima de un 5 en la prueba objetiva
- La entrega de todas las actividades de desarrollo elaboradas durante el curso

Para poder así evaluar todos los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje

De acuerdo al artículo 12 de la Orden 29/9/2010:

- **El alumnado de primer curso** que tenga módulos profesionales no superados, o desee mejorar los resultados obtenidos, tendrá obligación de asistir a clases y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del curso

9.2. Evaluación del proceso de enseñanza

El artículo 25.3. del Decreto 486/2008 por el que se establece la ordenación de la Formación Profesional Inicial en Andalucía, indica que el profesorado tendrá la obligación de evaluar tanto los aprendizajes del alumnado como los procesos de enseñanza y su propia práctica docente

En la evaluación de la programación y del proceso de enseñanza, el profesorado debe reflexionar sobre la elaboración de la programación y la práctica educativa con el objeto de mejorarla. Esta evaluación incluirá, entre otros, los siguientes aspectos:

- Secuenciación lógica y psicológica de los contenidos en las unidades didácticas
- Se fomentará la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales.
- Partir de los conocimientos previos, intereses y motivaciones del alumnado.
- Los resultados de aprendizaje están graduados ponderados y temporalizados

10. ATENCIÓN EDUCATIVA ORDINARIA. MEDIDAS GENERALES DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Se considera **atención educativa ordinaria** a la aplicación de medidas generales a través de recursos personales y materiales generales, destinadas a todo el alumnado. Se consideran **medidas generales de atención a la diversidad** las diferentes actuaciones de carácter ordinario que se orientan a la promoción del aprendizaje y del éxito escolar de todo el alumnado.

Entre las medidas de generales de atención a la diversidad para el alumnado de Formación Profesional Inicial, podemos destacar:

- El uso de **metodologías basadas en el trabajo cooperativo** en grupos heterogéneos, por ejemplo la **tutoría entre iguales**, el **aprendizaje por proyectos** y otras que promuevan el principio de inclusión.
- La realización de **actividades de refuerzo** educativo con objeto de mejorar las competencias profesionales, personales y sociales de un alumno o alumna o grupo.
- La realización de **actividades de profundización** que permitan a un alumno o alumna o grupo desarrollar al máximo sus competencias

11. ATENCIÓN EDUCATIVA DIFERENTE A LA ORDINARIA. MEDIDAS Y RECURSOS ESPECÍFICOS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD. RESPUESTA EDUCATIVA AL ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO.

Los artículos 71 al 79 de la LOE 2/2006 (modificado por la LOMCE y los artículos 113 al 119 de la LEA 17/2007 establecen seis grupos de alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo. Las Instrucciones 8/3/2017 engloban a los tipos seis tipos de alumnado anteriores en cuatro grupos:

1. Alumnado con necesidades educativas especiales (NEE)
2. Alumnado con dificultades específicas de aprendizaje (DIA)
3. Alumnado con altas capacidades intelectuales (AACII)
4. Alumnado de compensatoria (COM)

Las Instrucciones de 8/3/2017, establecen las medidas específicas a la diversidad para la enseñanza básica, el Bachillerato y la formación profesional básica. Entre ellas destacan las adaptaciones de acceso (AAC), adaptaciones curriculares no significativas (ACNS), adaptaciones curriculares significativas, (ACS), adaptaciones para altas capacidades (ACAI), programas de enriquecimientos para altas capacidades (PECAI), programas específicos (PE), etc.

Para la Formación Profesional Inicial, el artículo 17 del Decreto 436/2008 que establece la ordenación y las enseñanzas de FP en Andalucía, indica que para el alumnado con discapacidad se le puede aplicar medidas

de acceso al currículo, a fin de promover los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Por lo tanto, la atención educativa diferente a la ordinaria prevista para el alumnado con discapacidad en la Formación Profesional Inicial es la de Adaptación de Acceso al Currículo (AAC)

El artículo 2 de la Orden 29/9/2010 indica que en el caso de alumnado con discapacidad, el departamento de la familia profesional, a través del equipo educativo de cada uno de los ciclos formativos, tomará las decisiones pertinentes respecto a la adecuación de las actividades formativas, así como de los criterios y los procedimientos de evaluación, garantizándose el acceso a las pruebas de evaluación. Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título.

12. **NORMATIVA**

Entre toda la normativa citada en la guía podemos destacar las siguientes

- ✓ Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional
- ✓ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- ✓ Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- ✓ Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía
- ✓ Real Decreto 1147/2011, que establece la ordenación general de la formación profesional
- ✓ Decreto 436/2008, que establece la ordenación y las enseñanzas de la FD.P. en Andalucía
- ✓ Real Decreto 1584/2011 que establece las enseñanzas mínimas del Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas
- ✓ Orden 11/03/2013 que establece las enseñanzas del Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas en Andalucía.
- ✓ Orden 29/9/2010 que regula la evaluación, de F.P. en Andalucía
- ✓ Decreto 327/201, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los IES
- ✓ Orden de 20/8/2010 que se regula la organización y el funcionamiento de los IES.

✓ .