

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

PROGRAMACIÓN COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE 1º GS semipresencial

Lidia Huguet Valencia

Curso: 2022/2023

Sumario

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 3 |
| 1.1) Justificación de la programación..... | 3 |
| 1.2) Contextualización..... | 4 |
| 1.2.1) El municipio de Lliria y la comarca del Camp de Túria..... | 4 |
| 1.2.2) Contexto demográfico y económico de Lliria..... | 5 |
| 1.2.3) El IES Laurona..... | 7 |
| 1.2.4) Perfil del alumnado que cursa el módulo..... | 9 |
| 2.- Competencias..... | 10 |
| 3.- Contenidos..... | 16 |
| 4.- Unidades Didácticas..... | 22 |
| 4.1) Organización de las unidades didácticas..... | 22 |
| 4.2) Distribución temporal de las unidades didácticas..... | 32 |
| 5. Metodología. Orientaciones didácticas..... | 34 |
| 5.1) Metodología general..... | 34 |
| 5.2) Metodología específica..... | 42 |
| 5.3) Actividades complementarias..... | 43 |
| 5.4.- Elementos transversales..... | 43 |
| 6.- Evaluación del alumnado..... | 44 |
| 6.1) Criterios de evaluación y 6.2) Resultados de aprendizaje..... | 44 |
| 6.3) Instrumentos de evaluación..... | 44 |
| 6.4) Criterios de calificación..... | 45 |
| 6.5) Actividades de refuerzo y ampliación..... | 47 |
| 7.- Recursos didácticos y organizativos..... | 47 |
| 8. Medidas de atención al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo o necesidad de compensación educativa..... | 47 |
| 9. Evaluación de la práctica docente..... | 53 |

1. Introducción

1.1) Justificación de la programación

El título de **“Técnico Superior en Administración y Finanzas”** y sus enseñanzas mínimas se regula por el RD 1584/2011, de 4 de noviembre, de conformidad con el RD 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social.

Así mismo se establece la, orden 13/2005, de marzo de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.

Dado que el tipo de enseñanza de este módulo en concreto es semipresencial, también hay que atender a las indicaciones de la Orden 4 de julio de 2008 de la Consellería de Educación.

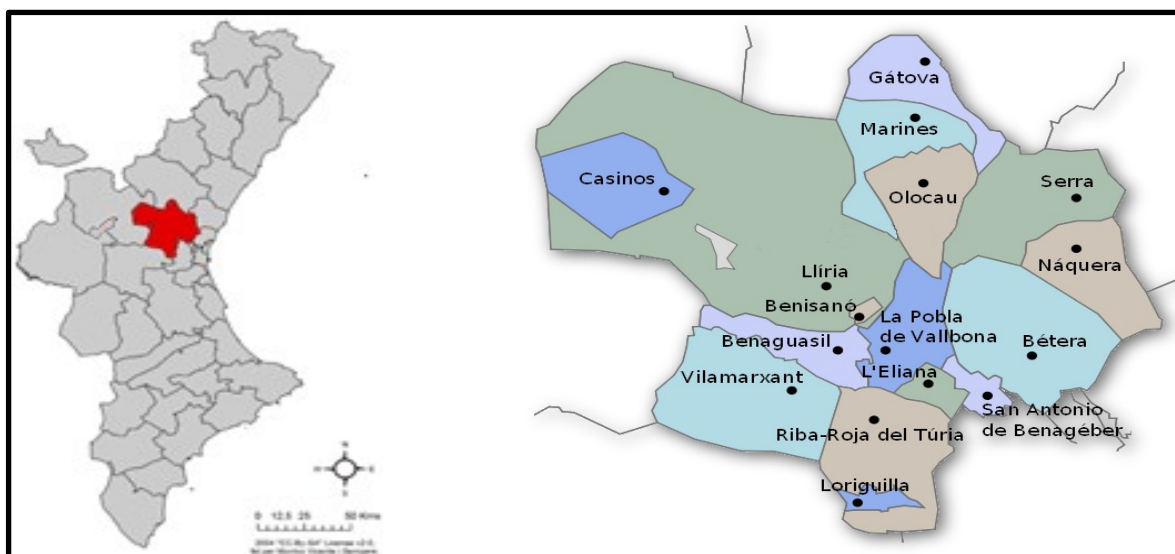
La Formación Profesional semipresencial o a distancia tiene como finalidad la formación permanente de contenido profesional para personas adultas que no posean la debida cualificación profesional, debido a que con estas enseñanzas se acreditan las competencias profesionales que demandan los distintos niveles del empleo, con la particularidad de que en ella se alternan contenidos de carácter no presencial con otros de carácter presencial que permiten acreditar dichas competencias.

1.2) Contextualización

Esta programación se contextualiza en el IES Laurona de Llíria.

1.2.1) El municipio de Llíria y la comarca del Camp de Túria.

Llíria es un municipio de la Comunidad Valenciana, capital de la comarca *Camp de Túria*¹.



La actual Llíria es el resultado de diversas culturas desde la Edad de Bronce. El término deriva del árabe *Lyria*, que a su vez proviene, según Joan Fuster, de *Leiria*, el topónimo ibérico de Edeta, ciudad destruida por el general romano Sertorio. Sus propios hombres fundaron una nueva ciudad, que se denominó Lauro o Laurona², de la que toma el nombre nuestro IES.

En 1887, por real decreto, se concedió a Liria el título de ciudad. El 30 de octubre de 2019 Liria fue declarada Ciudad Creativa de la Música por la Unesco.

1 La Comarca *Camp de Túria* la forman diecisiete municipios: Llíria, Benaguasil, Benissanó, Bétera, Casinos, Domeño, l'Elia, Gátova, Loriguilla, Marines, Náquera, Olocau, la Pobla de Vallbona, Riba-roja de Túria, San Antonio de Benagéber, Serra, y Vilamarxant
 2 Llíria Romana Laurona. Consultado en <http://www.liria.org/liria-romana-laurona/>

1.2.2) Contexto demográfico y económico de Llíria.

a) Contexto demográfico³

Según los datos del Padrón de 2020, el Municipio de Llíria cuenta con 23.482 habitantes, lo que supone el 14,17% de la población de la comarca (165.771 hab).

En cuanto a la composición de la población, el 73,58% son nacidos en la Comunidad Valenciana, y el 10,62% son emigrantes.

Respecto a la distribución de la población por edad, los menores de 29 años suponen aproximadamente un tercio de la población (30,43%).

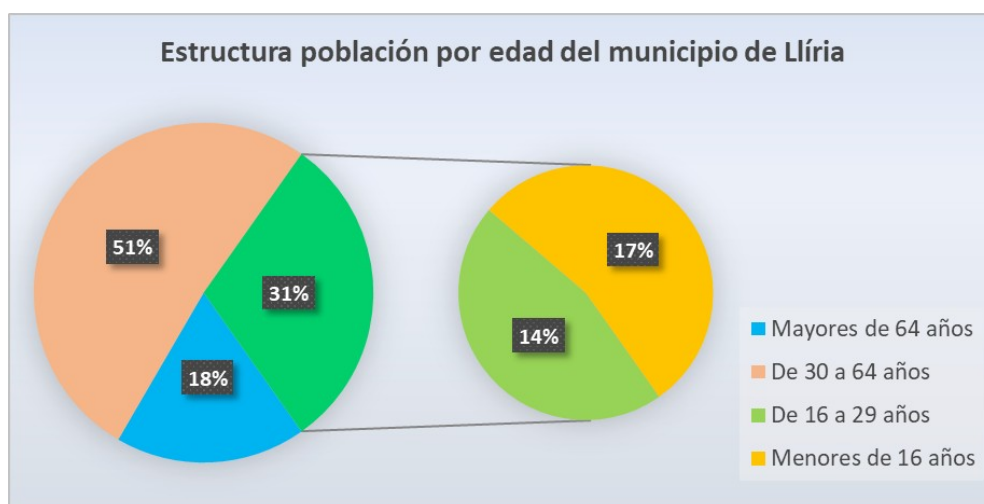


Gráfico 1. Estructura de la población por franjas de edad (2020)

Elaboración propia, a partir de la fuente indicada.

Si nos centramos en el nivel de estudios de la población del municipio, predominan claramente los que tienen estudios medios (grado 2).

³ Fuente: Argos, Banco de datos municipal. Datos estadísticos | Demografía | Llíria. Consultado en http://www.argos.gva.es/bdmun/pls/argos_mun/DMEDB_MUNDATOSINDICADORES.DibujaPagina?aNMunId=46147&aNIndicador=2&aVLengua=C



Gráfico 2. Estructura de la población por nivel de estudio (2020)

Elaboración propia, a partir de la fuente indicada.

b) Contexto económico⁴

En el municipio de Llíria había censadas 1.366 empresas en 2020, y 12.629 en la comarca. Estas cifras indican que tanto la propia Llíria como la comarca de Camp del Túria disponen de un tejido empresarial significativo.

De ellas, el porcentaje que pertenecen al sector industria, construcción y servicios en el municipio y en la comarca quedan reflejados en el siguiente gráfico 3.

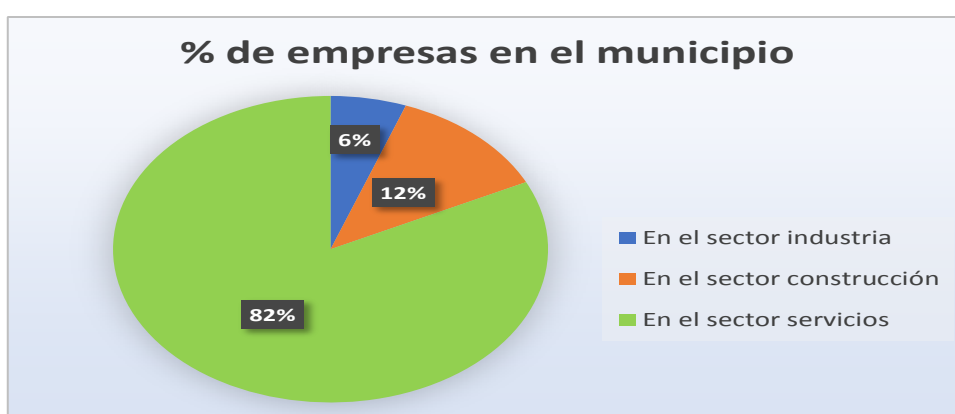


Gráfico 3. Empresas en el sector industria, construcción y servicios 2020

Elaboración propia, a partir de la fuente indicada.

⁴ Fuente: Argos, Banco de datos municipal. Datos estadísticos | Socio-Económico | Llíria. Consultado http://www.argos.gva.es/bdmun/pls/argos_mun/DMEDB_MUNDATOSINDICADORES.DibujaPagina?aNMunId=46147&aIndicador=1&aVLengua=C

Si nos centramos en el sector servicios, el más numeroso, éste se compone a su vez de las siguientes actividades:

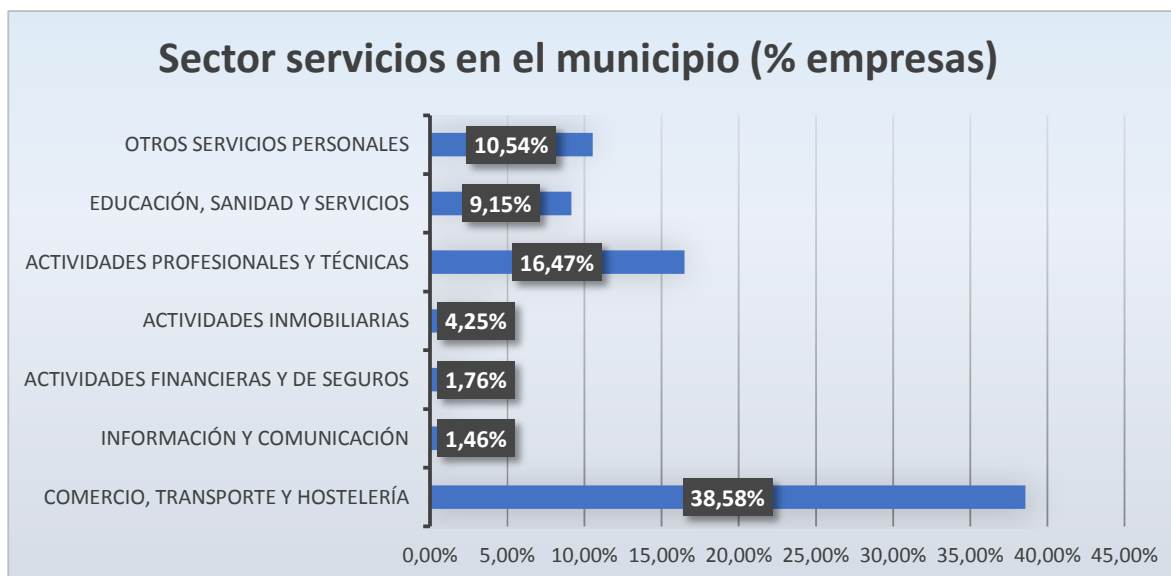


Gráfico 4. Porcentajes de empresa por actividad del sector servicios 2020

Elaboración propia, a partir de la fuente indicada.

En definitiva, los datos demográficos y económicos expuestos justifican la pertinencia de la enseñanza de economía y de los diferentes ciclos formativos del departamento de administración del IES Laurona, en el municipio y en la comarca.

1.2.3) El IES Laurona

a) Misión y visión⁵

La misión del IES Laurona es conseguir formar a personas responsables y autosuficientes, que sean capaces de asumir las tareas que establezca la sociedad, el mundo laboral y el académico. También pretende favorecer el desarrollo personal y cultural de su alumnado, a través de un comportamiento cívico, social y profesional.

⁵ *Projecte Educatiu de Centre IES Laurona*

Tiene marcada como visión llegar a ser un centro que responda a las necesidades y a las demandas que plantea la sociedad del siglo XXI. Se pretende que el alumnado sea competente en el dominio de la lengua inglesa, sepa gestionar la información para construir sus propios conocimientos, utilizando las nuevas tecnologías como herramienta de trabajo, adquiera las habilidades necesarias para trabajar en equipo y las competencias para seguir desarrollando su formación a lo largo de la vida. En definitiva, pretende ser un instituto de prestigio en el municipio y la comarca en la que se ubica, y sea bien valorado por la sociedad. Que esté en progreso y mejora constante, en el que la innovación y la calidad sean un referente permanente.

b) Características del centro

La oferta formativa del IES Laurona es amplia, pues comprende los niveles de ESO, Bachiller y Ciclos Formativos.

En el turno de mañana, se imparte:

- 1 ESO: 1º ESO (4 grupos); 2º ESO (4 grupos + PAM); 3º ESO (3 grupos + PMAR), 4º ESO (3 grupos + PR4);
- 2 BACHILLERATO: 1º y 2º, en las modalidades científica y Humanística y Social.
- 3 FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA: FPB de Servicios Administrativos (1º y 2º) y FPB de Electricidad y Electrónica (1º y 2º).
- 4 CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO: GM de Gestión Administrativa (1º y 2º); y GM de Instalaciones y Electrocomunicaciones (1º y 2º).

En el turno de tarde, la docencia abarca los:

- 5 CICLOS FORMATIVOS DE GRADO SUPERIOR en la modalidad Presencial: GS de Administración y Finanzas (1º y 2º); GS de Mantenimiento Electrónico (1º y 2º);

GS de Electromedicina Clínica (1º y 2º) GS Nutrición y Dietética.

6 CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO: GM de Farmacia y Parafarmacia (1º y 2º) y GM de Atención a personas en situación de dependencia.

El departamento de Prácticas Formativas se encarga de coordinar la Formación en los Centros de Trabajo (FCT). Un número significativo de alumnos que las realizan es contratado al finalizar su periodo formativo.

1.2.4) Perfil del alumnado que cursa el módulo.

Este módulo de “Comunicación y atención al cliente”, se imparte de manera semipresencial, siendo los martes y miércoles los días en las que se han habilitado las tutorías colectivas, reservando el resto de días semanales a las tutoría individuales.

La mayoría del alumnado procede de los alrededores de la población de Llíria, aunque hay incluso gente de zonas más alejadas. Su edad es muy heterogénea, a partir de los 20 años y hasta algunos con más de 45. Casi todos ellos ya tienen un trabajo u otra obligación que les impide acudir al centro con normalidad, motivo por el cual han elegido este tipo de enseñanza para poder compatibilizarlo.

2.- Competencias.

Competencia general: 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:

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

- f) Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.
- g) Realizar la gestión contable y fiscal de la empresa, según los procesos y procedimientos administrativos, aplicando la normativa vigente y en condiciones de seguridad y calidad.
- h) Supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión, siguiendo las normas y protocolos establecidos.
- i) Aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los Recursos Humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.
- j) Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y a los protocolos establecidos.
- k) Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y relación con el cliente.
- l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Objetivos generales de la etapa y, en su caso, ciclo.

Son los siguientes:

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

Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal, 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 realizadas en la comunicación con proveedores/clientes.

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.

Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos 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.

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 vigente y los objetivos de la empresa.

Los objetivos específicos de este módulo son:

Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa/organismo, reconociendo su estructura, elementos y características; así como identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para elaborarlos y gestionarlos.

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

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

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

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

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

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

Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, para supervisar la gestión de tesorería y el estudio de viabilidad del proyecto.

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.

3.- Contenidos.

De acuerdo con la **ORDEN 13/2015, de 5 de marzo, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas**, los contenidos del módulo son:

3.1.- Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales. Características jurídicas, funcionales y organizativas. – Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.
- Tipología de las organizaciones. Organigramas. – Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Estilos de dirección. – Procesos y sistemas de información en las organizaciones: comunicación en la demanda de información y su prestación.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. – Elementos y barreras de la comunicación. – Comunicación, información y comportamiento.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa. – La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.

- La comunicación externa en la empresa. – Calidad del servicio y atención de demandas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables. – La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

3.2.- Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral. – Principios básicos en las comunicaciones orales. – Técnicas de comunicación oral: empatía, asertividad, escucha activa, sonrisa y proxemia, entre otras habilidades sociales.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral. – Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal. – Barreras de la comunicación verbal y no verbal. – Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
- Utilización de técnicas de imagen personal. – Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida. – Realización de entrevistas. – Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.
- La comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes. – Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios y sonrisa, entre otros. Expresiones adecuadas. – La cortesía en las comunicaciones telefónicas. – Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en

las comunicaciones telemáticas. – Preparación y realización de llamadas.

– Identificación de los interlocutores.

- Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones. – Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas. – Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes. – La centralita. – Uso del listín telefónico. – La videoconferencia.

3.3.- Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa. Normas de comunicación y expresión escrita. – Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales. Construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos. – Siglas y abreviaturas. – Lenguaje inclusivo. Lenguaje no sexista. – Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, sinónimos y antónimos, entre otras.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional: informes, cartas, presentaciones escritas, actas, solicitudes, oficios y memorandos, entre otros. – Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La netiqueta.

- Técnicas de comunicación escrita a través de: · Fax. · Correo postal. · Correo electrónico. · Mensajería instantánea. · Otros.
- 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: libros de entrada y salida. – Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. – Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. LOPD.
- Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
- Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo. – Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia. – Sistemas de archivo. Convencionales. Informáticos. – Clasificación de la información. – Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo. – Custodia y protección del archivo: · La purga o destrucción de la documentación. · Confidencialidad de la información y documentación · Procedimientos de protección de datos. – Las bases de datos para el tratamiento de la información. – El correo electrónico: · Contratación de direcciones de correo e impresión de datos. · Configuración

de la cuenta de correo. · Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo electrónico.

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

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

3.5.- Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

- La protección del consumidor y/o usuario. – El rol del consumidor y/o usuario. – Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios. – La defensa del consumidor: legislación europea, estatal y autonómica.

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

3.6.- Organización del servicio posventa:

- El valor de un producto o servicio para el cliente: – Actividades posteriores a la venta: · Tratamiento de quejas/reclamaciones. · Asesoramiento para el uso. · Instalación, mantenimiento y reparación. El proceso posventa y su relación con otros procesos: · Información de entrada y de salida – Tipos de servicio posventa: · Servicios técnicos: instalación, mantenimiento y reparación.

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

4.- Unidades Didácticas

4.1) Organización de las unidades didácticas.

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

| Contenidos | Rdos. de Aprendizaje (RA) | Criterios de evaluación (CE) |
|---|--|--|
| 1 La empresa: concepto y tipos. 2 La organización interna de la actividad empresarial. 3 La función directiva 4 La información en la actividad empresarial. 5 La comunicación en la actividad empresarial. 6 Comunicación externa. | <ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas. • Analizar las funciones y estilos de mando más habituales de organizaciones tipo sus características básicas. • Analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones. • Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en los procesos específicos de circulación de información. | <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los tipos de empresas, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas. - Identificar las funciones de la empresa: dirección, planificación, organización, ejecución y control. - Conocer los distintos estilos de mando de una organización y el clima laboral que generan. - Conocer los procesos de comunicación internos formales e informales, partiendo del organigrama de la empresa. - Valorar la influencia de la comunicación informal y su repercusión en la imagen corporativa y en las comunicaciones formales. |
| Dedicación 20 horas | | |

Unidad 2. La Comunicación presencial en la empresa

| Contenidos | RA | CE |
|---|---|---|
| 1 La comunicación en la empresa: elementos y tipos 2 La comunicación presencial 3 Técnicas de comunicación presencial. 4 Situaciones presenciales más usuales. 5 La comunicación no verbal en la comunicación presencial. | <ul style="list-style-type: none"> • Realiza comunicaciones orales presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. • Integrar técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales típicas del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor, resolviendo los problemas producidos. | <ul style="list-style-type: none"> • Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación. • Se han detectado las interferencias producidas por las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje. • Se han identificado elementos y etapas de un proceso comunicativo. • Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores. • Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, estructurada, con precisión, cortesía, respeto y sensibilidad. |

| | | |
|---|--|--|
| <p>6 Costumbres, protocolo y formas de actuación.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Se han aplicado las técnicas de comunicación oral adecuadamente en situaciones simuladas de comunicación presencial. • Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos. • Se han aplicado las técnicas de comunicación oral adecuadamente en situaciones simuladas de comunicación presencial. • Se ha valorado la comunicación no verbal como medio de comunicación de la imagen de la organización. • Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales. • Se tienen en cuenta costumbres socio-culturales y usos empresariales. • Se han observado las debidas normas de cortesía en situaciones simuladas de comunicación presencial. • Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación presencial. • Se ha realizado una presentación o una exposición oral sobre un tema de un ámbito profesional específico. |
| <p>Dedicación 20 horas</p> | | |

Unidad 3. La Comunicación telefónica y telemática.

| | | |
|------------|----|----|
| Contenidos | RA | CE |
|------------|----|----|

| | | |
|--|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 El proceso de comunicación telefónica 2 Medios, equipos y prestaciones para la comunicación telefónica. 3 Protocolos en la comunicación telefónica. 4 Gestión empresarial de las comunicaciones telefónicas. 5 Tipos de comunicación telemática. 6 Gestión de las comunicaciones telemáticas en la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar comunicaciones orales no presenciales. • Aplicar las técnicas de atención de llamadas en los procesos de comunicación telefónica y telemática. | <ul style="list-style-type: none"> • Se han descrito las especificidades y principales componentes de una adecuada atención telefónica. • Se han identificado los distintos tipos de interlocutores determinando el tratamiento apropiado según sus características. • Se han descrito los medios y los equipos para la atención telefónica. • Se han utilizado las técnicas de comunicación telefónica. • Se han analizado los errores cometidos y proponer correcciones. • Se han utilizado los usos empresariales en la comunicación telefónica. • Se han gestionado los procedimientos de atención telefónica. • Se han descrito los tipos de comunicación telemática. • Se han aplicado las normas de protocolo en la comunicación telemática. • Se han aplicado las normas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas. • Se ha gestionado adecuadamente la atención telemática. |
| <p>Dedicación 20 horas</p> | | |

| <p>Unidad 4. Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial.</p> | | |
|---|---|--|
| Contenidos | RA | CE |
| <ol style="list-style-type: none"> 1 Documentación escrita: elementos y tipos 2 Normas para una adecuada redacción. | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar documentos escritos de carácter profesional. • Aplicar técnicas de comunicación escrita en la el- | <ul style="list-style-type: none"> • Se describen adecuadamente las principales características y elementos de la comunicación escrita frente a otros tipos de formas de transmisión de informa- |

| | | |
|--|---|---|
| <p>3 Documentos propios de la comunicación escrita.</p> <p>4 Soportes para transmitir documentos escritos.</p> <p>5 Canales para transmitir documentos escritos.</p> | <p>boración y supervisión de información y documentación propia, de circulación interna o externa en organizaciones tipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en el entorno profesional. | <p>ción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ha identificado al destinatario, observando las normas de protocolo. • Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional. • Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo. • Se han explicado los elementos y recursos básicos de la expresión escrita (puntuación, ortografía, cohesión y coherencia, estructura, terminología y forma adecuadas, redacción clara, concisa y coherente del documento). • Se han identificado herramientas de corrección de textos, aplicando criterios de corrección lingüística, gramatical, ortográfica y semántica. • Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida. • Se ha supervisado la redacción de documentos escritos de carácter institucional de acuerdo con los objetivos propuestos y utilizando el lenguaje adecuado. • Se han elaborado resúmenes diarios de prensa sobre los asuntos propuestos. • Se han redactado notas de prensa de acuerdo con manuales de estilo tipo. • Se han organizado e identificado los elementos de un dossier de prensa. |
|--|---|---|

| | | |
|---------------------|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Se han identificado los soportes y los canales más adecuados para elaborar y transmitir los documentos, en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. • Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia. • Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos. • Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección. |
| Dedicación 20 horas | | |

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

| Contenidos | RA | CE |
|---|---|--|
| 1 El archivo. Finalidad, funciones y tipos de archivo. | • Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. | • Se han identificado los medios, procedimientos y criterios adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita por medios telemáticos. |
| 2 Sistemas de clasificación de documentación. | | |
| 3 Recepción y archivo de documentación. | • Analiza los procesos de comunicación formales e informales en las organizaciones, caracterizando las necesidades habituales de información demandada y las respuestas más adecuadas a las mismas. | • Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita. |
| 4 Consulta y conservación de la documentación. | | |
| 5 Tratamiento de la correspondencia empresarial. | | • Se han descrito las técnicas más habituales de catalogación y archivo de documentación, analizando sus ventajas e inconvenientes. |
| 6 Seguridad y confidencialidad de la información. La LOPD.. | • Analiza los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas internas y exter- | • Se ha seleccionado el medio de |

| | | |
|----------------------------|--|--|
| | <p>nas por correo convencional o a través de medios telemáticos.</p> | <p>transmisión de información más adecuado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados. • Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de correspondencia. • Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado. • Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información. • Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información. • Se han aplicado, al elaborar y archivar la documentación, las técnicas 3R. • Se valora las consecuencias de una infección por virus al abrir mensajes y archivos. • Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica. • Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos para las empresas e instituciones públicas y privadas. • Se ha interpretado la legislación vigente aplicable sobre protección de datos. |
| <p>Dedicación 20 horas</p> | | |

Unidad 6. Comunicación y atención comercial.

| | | |
|------------|----|----|
| Contenidos | RA | CE |
|------------|----|----|

| | | |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 El cliente: tipos de clientes e importancia para la empresa: 2 Las motivaciones del cliente y el proceso de compra. 3 El departamento de atención al cliente. 4 Comunicación en la atención comercial. 5 El proceso de atención comercial: elementos y técnicas. 6 Tratamiento y gestión de la información comercial: los CRM. | <ul style="list-style-type: none"> • Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios. • Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. | <ul style="list-style-type: none"> • Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario. • Se ha descrito la figura del cliente y su importancia para la empresa. • Se diferencian los distintos tipos de clientes. • Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente. • Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones. • Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario. • Se han identificado qué influye en la prestación del servicio al cliente. • Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. • Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario. • Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente y se ha identificado y localizado la información a suministrar al cliente. • Se han elaborado, actualizado y consultado bases de datos de clientes. • Se han manejado herramientas de gestión de las relaciones con los clientes de acuerdo con las especificaciones recibidas. |
| Dedicación 20 horas | | |

Unidad 7. Gestión de conflictos y reclamaciones

Contenidos

RA

CE

| | | |
|---|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 Exteriorización de la satisfacción del cliente. Actuación empresarial. 2 La reclamación. Documentación asociada. 3 Gestión documental de reclamaciones escritas. 4 Gestión de reclamaciones presenciales. 5 Conflicto y negociación. Técnicas y herramientas de negociación. 6 La protección de los derechos del consumidor. | <ul style="list-style-type: none"> • Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente. • Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. • Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo. • Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios. • Analiza los factores generadores de conflictos, distinguiendo las posibles consecuencias e identificando las estrategias y técnicas para su prevención y resolución. | <ul style="list-style-type: none"> • Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias. • Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. • Se han relacionado los elementos de la reclamación con las fases que componen el plan de resolución de quejas/reclamaciones. • Se han diferenciado los tipos de demanda y las situaciones en las que se formulan. • Se ha gestionado la información a suministrar al cliente ante una reclamación. • Se han determinado los documentos para gestionar quejas y reclamaciones. • Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos. • Se formula la respuesta más adecuada a los requerimientos de los clientes. • Se han descrito las posibles vías de solución de un conflicto en materia de consumo. • Se utilizan la comunicación verbal y no verbal para resolver conflictos. • Se aplica el estilo comunicativo adecuado a la situación planteada. • Se seleccionan las alternativas de resolución del conflicto más adecuadas a la situación planteada. • Se aplican los métodos más usuales para la resolución de conflictos. • Se muestra sensibilidad y comprensión ante opiniones, conductas o ideas distintas a las propias. • Se actúa con perseverancia e iniciativa en la búsqueda de soluciones, sin agresividad ni ruptura de la co- |
|---|--|---|

| | | |
|---------------------|--|---|
| | | <p>municación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se valora el poder de influencia que se genera entre las personas que intervienen en un conflicto. • Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor. • Se ha aplicado la normativa en materia de consumo. |
| Dedicación 20 horas | | |

| Unidad 8. Servicio postventa y fidelización de los clientes | | |
|---|--|---|
| Contenidos | RA | CE |
| <ol style="list-style-type: none"> 1 El servicio postventa: definición y tipos. 2 La calidad y el servicio postventa. 3 Gestión de la calidad: planificación y evaluación del servicio postventa. 4 Tratamiento de errores y anomalías. Control y mejora del servicio 5 El CRM como herramienta de gestión de la postventa. 6 Postventa y fidelización de clientes. | <ul style="list-style-type: none"> • Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente • Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. • Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios. | <ul style="list-style-type: none"> • Se han aplicado técnicas para medir el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia del servicio prestado. • Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio. • Se han identificado las situaciones que necesitan del servicio postventa. • Se han identificado los elementos de la atención posventa. • Se ha valorado la importancia del servicio posventa para la fidelización de clientes • Se han distinguido las fases que estructuran la posventa. • Se han utilizado las herramientas del servicio posventa. • Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa. • Se han identificado las principales incidencias y retrasos en el servicio postventa • Se han descrito las medidas apli- |

| | | |
|---------------------|--|---|
| | | <p>cables para solucionar las anomalías detectadas y mejorar la calidad del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ha aplicado el tratamiento en la gestión de anomalías. • Se han aplicado las acciones establecidas en el plan de mejora de la calidad del servicio • Se han descrito los elementos que intervienen en la fidelización del cliente. • Se han aplicado distintas técnicas de fidelización de clientes, utilizando la información disponible en la herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM) |
| Dedicación 20 horas | | |

4.2) Distribución temporal de las unidades didácticas.

La duración del módulo es de **160 horas anuales**. Se ha dispuesto para este módulo formativo una secuenciación de **5 horas semanales**, durante los dos cuatrimestres.

Los contenidos se ha organizado en 8 unidades didácticas.

La siguiente tabla muestra la secuenciación de las unidades didácticas:

| UNIDAD DIDÁCTICA | TÍTULO | HORAS | CUATRI MESTRE |
|-------------------------|--|--------------|----------------------|
| 1 | La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación | 20 | 1 |
| 2 | La comunicación presencial en la empresa | 20 | 1 |
| 3 | Comunicación telefónica y telemática. Las redes sociales | 20 | 1 |
| 4 | Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial | 20 | 1 |
| 5 | Tratamiento y envío de información empresarial | 20 | 2 |
| 6 | Comunicación y atención comercial | 20 | 2 |
| 7 | Gestión de conflictos y | 20 | 2 |

| | | | |
|---|---|----|---|
| | reclamaciones | | |
| 8 | Servicio postventa y fidelización de clientes | 20 | 2 |

5. Metodología. Orientaciones didácticas

5.1) Metodología general.

Dadas las características del módulo Semipresencial, la metodología a aplicar será también particular. Siguiendo la Orden de 4 de julio de 2008 de la Conselleria de Educación, por la que se regula la organización de las enseñanzas de los ciclos formativos, en la modalidad semipresencial o a distancia, en centros públicos de la Comunitat valenciana, la impartición del módulo se llevará a cabo a través de tutorías.

Como en todos los módulos impartidos en el CFGS Administración y Finanzas, de forma Semipresencial en el IES Laurona, hay tutorías colectivas “TC” (reservadas para el grupo), y tutorías individuales “TI” (atención preferentemente presencial).

La asistencia a todos los tipos de tutoría es voluntaria, pero se aconseja, para optimizar los resultados, no olvidar que éste es un sistema de estudio donde el profesor/tutor, pone a disposición del alumnado una serie de medios que el alumno deberá hacer valer en beneficio de su propio aprendizaje, bien mediante la asistencia a las tutorías colectivas, cuando le sea posible, bien a través de las tutorías individuales, a través del uso del aula virtual, con objeto de conseguir optimizar los recursos y lograr la superación del módulo.

Por tanto, existen dos tipos de tutorías: colectivas e individuales.

Tutorías Colectivas (T.C): a ellas puede asistir el grupo de alumnos, en horario de mañana o de tarde, teniendo por objeto orientarlos en el estudio de los contenidos curriculares programados. Se expondrán los contenidos fundamentales de la Unidad, orientando el trabajo a realizar por el alumnado, aclarando las cuestiones más relevantes o de más difícil comprensión, planteándose los objetivos y actividades a realizar, pudiéndose plantear dudas y resolver cuestiones.

Tutorías Individuales (T.I): Estas tutorías funcionarán con reserva de hora, preferentemente de manera presencial o mediante el aula virtual o el correo electrónico, explicando las dudas o consultas concretas a realizar o tratar, llevándose a cabo en el Departamento de Administración. Habrá dos tutorías individuales semanalmente, una en turno de mañana y otra de tarde.

Será necesario que el alumno disponga de una cuenta de correo electrónico, para llevar a cabo la comunicación fluida con los profesores de los módulos en lo que está matriculado, a través de la plataforma Aules. Cada alumno/a dispondrá de un nombre de usuario y contraseña para su acceso.

La asistencia a las tutorías es con carácter voluntaria, pero siendo obligatoria la asistencia a los exámenes, en convocatoria ordinaria o extraordinaria.

Por otra parte, para el desarrollo del módulo se recurrirá a actividades de autoaprendizaje, marcadas y guiadas por la profesora. También se podrán incorporar al material

artículos especializados en las unidades del módulo y ejercicios prácticos de consolidación.

(Artículo 8. Tutorías) de la Orden de 4 de julio de 2008 de la Conselleria de Educación.

Dadas las características de los diferentes procesos de aprendizaje que se dan en cada uno de los módulos profesionales que componen el ciclo formativo correspondiente, la atención tutorial se realizará de manera individual y colectiva. Se garantizará la atención tutorial del alumnado a través del equipo educativo que se constituirá para impartir estas enseñanzas.

Para ello, se nombrará un tutor para cada curso entre los profesores que formen parte del equipo educativo, con una reducción horaria de 3 horas lectivas cada uno de ellos. La función tutorial tendrá como finalidad promover y desarrollar acciones de carácter orientador y formativo que conduzca a una mayor eficacia y eficiencia de los procesos de aprendizaje para la adquisición de las capacidades terminales de los módulos profesionales.

Al inicio de curso se hará público el plan de acción tutorial para este tipo de enseñanzas, que incluirá las actividades tutoriales, el calendario de tutorías y toda la información que se considere de interés general para el alumnado.

La formación semipresencial o a distancia es un modelo abierto en el que el alumnado marca su ritmo de aprendizaje en función de sus necesidades y disponibilidad, y la asistencia a las tutorías tendrá carácter voluntario.

Tutorías individuales

Las tutorías individuales son aquellas acciones orientadoras y de apoyo a los procesos de aprendizaje que se correspondan con los objetivos formativos que el alumnado pueda superar de modo autosuficiente y que se articularán a través de los materiales didácticos.

Tutorías colectivas

Las tutorías colectivas son las acciones tutoriales necesarias para la consecución de los objetivos formativos que precisen desarrollar procesos de enseñanza y aprendizaje, para los que son necesarios la intervención directa y presencial del profesor. Este tipo de tutoría tiene como objetivo orientar al alumno en el estudio de los contenidos curriculares programados. En la tutoría colectiva, el profesorado expondrá los contenidos fundamentales del tema, orientará el trabajo que debe realizar el alumnado (lecturas, ejercicios, etc.) y aclarará las cuestiones más importantes o de más difícil comprensión.

La asistencia del alumnado a las tutorías (colectivas e individuales) tendrá carácter voluntario para el alumnado, sin perjuicio de que pueda exigírsele el carácter presencial con un límite máximo del 10% del horario del módulo.

Se establecerá como mínimo una tutoría colectiva y presencial quincenalmente con carácter general, para atender al grupo de alumnos matriculados en cada módulo profesional, con la finalidad de posibilitar el desarrollo de aquellas capacidades terminales que requieran la intervención directa del profesor.

Estas tutorías estarán orientadas al desarrollo de las prácticas programadas al comienzo del curso.

Asimismo, se establecerán tutorías individuales no presenciales que permitan atender la orientación personal del alumnado y el apoyo académico que posibiliten el desarrollo de determinadas capacidades terminales mediante el autoaprendizaje. Esta tutoría se realizará preferentemente de forma telemática on-line, aunque también podrá ser presencial o telefónica.

Con el fin de dar las máximas facilidades a la comunicación entre alumnado y profesorado, se establecerá un amplio horario semanal de esta tutoría individual, en diferentes días y turnos.

Las tutorías (colectivas e individuales) de cada módulo tendrán un horario fijo que será conocido por los alumnos en el momento de formalizar su matrícula. El profesor de cada módulo atenderá las tutorías tanto colectivas como individuales.

La oferta de tutorías colectivas por módulo será de cuatro horas semanales, dos de las cuales en horario matutino y dos en horario vespertino, cuyos contenidos serán los mismos, a excepción de los módulos formativos que no excedan de cuatro horas semanales en horario presencial, en cuyo caso la oferta será de 1 hora semanal, que se impartirá alternativamente en horario matutino y vespertino.

El resto del horario de atención al alumnado de cada módulo corresponderá a la tutoría individual que podrá ser telemática, por correspondencia, telefónica o presencial.

Se procurará acumular las tutorías colectivas dentro de cada uno de los dos turnos para facilitar la asistencia del alumnado.

En esta modalidad de enseñanza no se contempla la posibilidad de desdobles; no obstante para aquellos módulos que en la enseñanza presencial son susceptibles de desdoble, se podrá ofertar, mensualmente, otra semijornada de mañana o tarde, de cuatro

horas seguidas dedicadas a la preparación, realización y atención de las prácticas.

El contenido de los diferentes módulos estará distribuido a lo largo del curso en quince-
nas con carácter general, con el fin de que el alumnado que no asista al centro pueda
conocer en cada momento los conceptos del currículo que se están trabajando y, así,
facilitarle el seguimiento y aprovechamiento de las enseñanzas.

El calendario escolar estará organizado en trimestres o cuatrimestres y corresponderá
a 32 semanas.

(Artículo 9. Metodología) de la Orden de 4 de julio de 2008 de la Conselleria de Educación.

Metodología pedagógica

Las enseñanzas de Formación Profesional Inicial, en la modalidad semipresencial o a
distancia, incluirán actividades de autoaprendizaje del alumnado y actividades presen-
ciales de formación en el centro docente (tutorías colectivas).

Metodología didáctica y materiales

Los principios metodológicos para esta modalidad de enseñanza deberán fundamen-
tarse en la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación, así
como en el uso de los distintos recursos que proporciona Internet y la utilización de
materiales didácticos específicos para el autoaprendizaje.

El profesorado utilizará para estas enseñanzas la plataforma Moodle (Escola Lliurex) o
la que en su caso expresamente se autorice.

Para componer los conocimientos en los procesos formativos se favorecerán los inter-
cambios que se establecen entre lo que aporta el profesor planificando y orientando el

proceso de aprendizaje y lo que aporta el alumnado con su actitud, motivación, expectativas y conocimientos previos en torno a los contenidos.

El diseño de los materiales didácticos que se utilicen para impartir los ciclos formativos de manera semipresencial o a distancia deberá contribuir a la adquisición de las capacidades terminales propuestas en los distintos módulos que integran los ciclos formativos. Además, se adaptarán a las características de autoaprendizaje y autosuficiencia para que el alumnado desarrolle y controle su propio proceso de aprendizaje de forma autónoma sin la presencia continuada del profesorado.

Los materiales diseñados para este sistema abierto y flexible de aprendizaje estarán caracterizados por su interactividad y por la utilización de los distintos sistemas multimedia.

El profesorado de cada uno de los módulos profesionales elaborará una guía didáctica en la que se contemplarán, al menos, los siguientes contenidos:

Presentación-caracterización del módulo.

Metodología. Atención tutorial.

Contenidos del módulo y actividades a realizar por el alumnado (evaluables y autoevaluables) organizados en quincenas con carácter general.

Contenidos mínimos y criterios de evaluación.

Instrumentos de evaluación.

Solucionario de las actividades autoevaluables.

Enlaces de Internet recomendados.

Bibliografía recomendada.

Todos los profesores deberán utilizar obligatoriamente, para las tutorías, materiales didácticos específicos para la enseñanza a distancia.

(Artículo 11. Profesorado) de la Orden de 4 de julio de 2008 de la Conselleria de Educación.

1. Los horarios individuales de cada profesor que imparta estas enseñanzas forman parte de los documentos de organización del centro. La jornada laboral será la establecida con carácter general para los profesores que imparten Formación Profesional Inicial en régimen presencial.

2. Las horas de tutoría colectiva e individual formarán parte de las horas lectivas semanales de la jornada laboral del profesorado de acuerdo con la siguiente distribución:

- Corresponden 4 horas semanales de tutoría colectiva por módulo profesional, a excepción de aquellos módulos que no excedan de 4 horas semanales en horario presencial ordinario, en cuyo caso corresponderá 1 hora de tutoría colectiva semanal.

- Las horas de tutoría individual de cada módulo profesional abarcarán el resto del horario del módulo que se imparte en la modalidad presencial ordinaria.

3. La impartición de los módulos profesionales, dadas las peculiares características de estas enseñanzas, se atribuirá de acuerdo con los siguientes criterios:

- El profesorado encargado de la impartición de esta modalidad educativa estará constituido por profesores del centro con atribución docente que, según el cuerpo al que pertenezcan y su especialidad, les otorgue la normativa vigente.

- Para cada grupo de alumnos del módulo constituido se designará un profesor que asumirá las siguientes funciones:

a) Informar y orientar al alumnado en el proceso de autoaprendizaje necesario para ad-

quirir las competencias profesionales utilizando, preferentemente, las herramientas de las tecnologías de la información y de la comunicación.

b) Programar, preparar e impartir las sesiones de tutoría correspondientes a su módulo/s.

c) Comunicar al alumnado el día, hora y lugar de realización de todas y cada una de las sesiones de tutoría, pruebas, etc.

d) Atender las cuestiones que el alumnado plantee sobre contenidos de los módulos.

e) Proponer actividades de acuerdo a los criterios de coherencia curricular y su correspondiente aplicación didáctica, así como pruebas de evaluación.

f) Llevar un registro de tutorías, tanto individuales como colectivas.

g) Cumplimentar los informes relativos a la experiencia de esta modalidad de enseñanza y referidos al área que imparte.

h) Realizar cualquier otra función que facilite el autoaprendizaje del alumnado relacionada con esta modalidad que le sea asignada por la Dirección del centro educativo.

4. Dado que, con carácter general, para cursar el módulo formativo de FCT se debe haber superado el resto de los módulos formativos de primer y segundo curso que componen el ciclo formativo, el profesorado que imparte esta modalidad de enseñanzas no interrumpirá su actividad lectiva hasta la finalización del curso escolar.

La dirección general competente desarrollará programas y actuaciones específicas para la formación del profesorado que imparta esta modalidad de enseñanza.

5.2) Metodología específica.

Se realizarán las siguientes acciones educativas para construir un aprendizaje significativo:

- Fomentar el trabajo autodidacta y la búsqueda de información a través de las nuevas tecnologías.
- Potenciar las técnicas de indagación.
- Favorecer una actitud tolerante y respetuosa.
- Introducir en la acción educativa situaciones reales haciendo aplicaciones y transferencias de lo aprendido al puesto de trabajo.

5.3) Actividades complementarias

Desde este módulo no se propone ninguna actividad extraescolar (complementaria), si bien se aprovecharán las experiencias de las actividades realizadas en otros módulos y/o aquellas salidas que se programen conjuntamente con el resto de compañeros del Departamento.

Charlas y otros.

5.4.- Elementos transversales

a. Fomento de la lectura. Comprensión lectora. Expresión oral y escrita.

Desde el módulo se propondrán estrategias como:

- ❖ Hacer que los alumnos busquen y lean información de diferentes medios.
- ❖ Fomentar la utilización del diccionario para buscar términos específicos del módulo que sean desconocidos para ellos.
- ❖ Fomentar la lectura de artículos de divulgación, leyendo artículos publicados (revistas, prensa general...) relacionados con los contenidos estudiados en clase.
- ❖ Buscar información (biblioteca, enciclopedias, enciclopedias virtuales, Wikipedia...) sobre cuestiones que están siendo tratadas en clase y realizar algún trabajo sencillo.

b. Comunicación audiovisual. Tecnologías de la información y la comunicación.

La importancia y la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación es cada vez más importante en la vida cotidiana y laboral. Estas tecnologías nos permiten mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En la medida de lo posible se fomentará la utilización, en casa, de internet para la búsqueda de información.

Asimismo, en clase, se dispondrán de los siguientes recursos:

- Ordenadores en una sala conectados en red Sistema Operativo Lliurex.
- Pantalla retroproyectora.
- Cañón proyector y pizarra digital si existe en el aula.

6.- Evaluación del alumnado.

6.1) Criterios de evaluación y 6.2) Resultados de aprendizaje.

El proceso de evaluación del alumno se realizará a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje de forma continua y personalizada su finalidad es determinar en qué medida se han alcanzado los objetivos programados y tendrá como referencia **los criterios de evaluación y resultados de aprendizaje especificados con anterioridad en cada una de las unidades didácticas del punto 4.**

6.3) Instrumentos de evaluación

Los instrumentos de evaluación que se utilizarán son:

Pruebas escritas de carácter teórico y práctico.

6.4) Criterios de calificación.

En relación a las características del 1º curso del ciclo, habrá dos evaluaciones, a lo largo del curso 2022-2023.

En cuanto a los exámenes o pruebas objetivas: se realizarán dos exámenes escritos, uno por cada evaluación, formados por un conjunto de preguntas cortas, tipo test, y actividades en relación con las unidades didácticas. Se evaluará el conocimiento de los contenidos, conceptos, operaciones, la capacidad de razonamiento y explicaciones en la resolución de ejercicios, cuestiones y/o casos prácticos.

Para la realización de los exámenes escritos, será imprescindible la presentación del DNI o NIE, por parte de los alumnos.

A lo largo de cada evaluación, se llevarán a cabo por parte de los alumnos, las actividades propuestas por el profesor.

Es conveniente que los alumnos realicen todas las actividades planteadas, pues los exámenes pueden estar basados o hacer referencia a estas actividades; el profesor facilitará las soluciones de dichas actividades y/o las corregirá.

Nota de cada una de las dos evaluaciones:

Cada una de las evaluaciones parciales se calificará con el resultado de la prueba objetiva en un 100%. Descuento por faltas de ortografía: graves 0,5 puntos por cada una, tildes 0,25 cada una.

La evaluación se supera con un mínimo de 5 puntos sobre el total de 10.

La nota obtenida de cada evaluación se redondea al número entero, sin decimales,

excepto en el caso de decimales superiores a 0,75, que se redondeará al entero superior (a partir de una nota de 5 puntos).

El alumno/a que no se presente a la 1ª evaluación, se considerará que ha abandonado el módulo, y tendrá que presentarse a la evaluación ordinaria y/o extraordinaria para superarlo con todo el temario.

Nota final del módulo:

Se obtendrá a través de la media aritmética de las dos evaluaciones. Para poder calcular esta media será necesario que la nota de una de las dos evaluaciones **no** sea inferior a 4, de lo contrario, la nota final será Suspenso. La nota final será el número entero, sin decimales, redondeando al entero superior, si la media es superior a 0,75.

Aquellos alumnos que, habiéndose presentado a las dos evaluaciones, y tengan una o las dos suspendidas, podrán recuperarla/s en la convocatoria ordinaria.

Los alumnos que no superen el módulo en la convocatoria ordinaria se podrán presentar a la convocatoria extraordinaria y se examinarán de todo el temario. Para aprobar en la convocatoria extraordinaria, será necesario alcanzar una nota de 5 sobre el total de 10.

Se recuerda que, en la semana de exámenes, no habrá tutorías colectivas, no obstante, si algún alumno/a lo necesitará podrá realizar la tutoría individual, concretando las dudas o cuestiones planteadas.

6.5) Actividades de refuerzo y ampliación.

Para no limitar el aprendizaje del alumnado se programarán actividades o trabajos de ampliación para los alumnos más aventajados y de refuerzo para aquellos que deban recuperar conceptos que no dominan a solicitud de los interesados.

7.- Recursos didácticos y organizativos

En cuanto al material didáctico se utilizará:

- Apuntes fotocopiados, en su caso, que se entregara al alumnado al inicio de cada UD.
- Recortes de prensa especializada que contenga alguna noticia o tema relacionado con la unidad de trabajo, que, en su momento se esté impartiendo.
- Ordenadores en una sala conectados en red Sistema Operativo Lliurex.
- 1 Servidor con los sistemas operativos Lliurex y Windows, con un cañón proyector.
- Pantalla retroproyectora.
- Biblioteca del centro.
- Bibliografía del aula: según el tema a tratar se recomendará el manejo de textos.
- Aules y conexión a internet.
- Manual de referencia Comunicación y Atención al Cliente de la editorial McGraw Hill.

8. Medidas de atención al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo o necesidad de compensación educativa

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se re-

quiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

Se aplicarán las instrucciones y recomendaciones que nos haga llegar el departamento de orientación en relación con este tipo de alumnado.

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

❖ **Alumnos con necesidades educativas especiales:**

➤ **Alumnos con trastornos graves de conducta:**

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico como por ejemplo:

- Modificar la ubicación en clase.
- Repetición individualizada de algunas explicaciones.
- Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
- Potenciar la participación en clase.
- Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad y con ello el aprendizaje.

❖ **Alumnos con altas capacidades intelectuales:**

Se procurará sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento.

❖ **Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:**

➤ **Alumnos con graves carencias lingüísticas:**

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma.

Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.

➤ **Alumnos con carencia de base:**

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

En el ámbito de la C.V. entra en vigor el Decreto 104/2018, de 27 de Julio, del Consell, por el que se desarrollan los principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano.

Las líneas generales de actuación serán:

1. La identificación y la eliminación de barreras en el contexto.
2. La movilización de recursos para dar respuesta a la diversidad.
3. El compromiso con la cultura y los valores inclusivos.
4. El desarrollo de un currículo para la inclusión

Se realizarán las adaptaciones del módulo tomando como referencia la programación didáctica del nivel. Asimismo, las adaptaciones curriculares individuales significativas deben tener como referencia las unidades didácticas del grupo.

El desarrollo de la inclusión NO supondrá, en ningún caso, la desaparición de los OBJETIVOS (expresados en términos de capacidades terminales) relacionados con la competencia profesional básica característica de cada título.

Para aplicar cualquier estrategia metodológica que tenga en cuenta la diversidad de los alumnos y sus diferentes ritmos de aprendizaje es necesario tomar como referencia el nivel de conocimientos previos, así como de sus intereses motivaciones o capacidades.

Las estrategias para adaptarse a la diversidad, no deben generar colectivos aislados y siempre que sea posible se realizaran dentro del aula formando grupos homogéneos de trabajo, graduando la dificultad de las tareas o estableciendo distintos niveles de profundización en los contenidos.

Así pues, se hace necesario que la programación didáctica tenga en cuenta las necesidades individuales que presentan los alumnos que cursan el módulo. Para ello se plantearán actividades de recuperación, refuerzo y ampliación para el alumnado que así lo requiera. En el caso de este módulo profesional, teniendo en cuenta la estrategia metodológica prevista, creemos que se podrán identificar las necesidades individuales y especiales que algunos alumnos presentan, así como darles respuesta con prontitud. Por ejemplo se plantea la oportunidad de que alumnos más aventajados en la resolución de las tareas sean quienes autoricen a aquellos que muestran dificultades en el aprendizaje. Ello supondrá diversas ventajas, tales como:

- Reconocimiento y refuerzo de lo aprendido para aquellos que ejercen de tutores de

alumnos con dificultades.

- Mejora de la motivación para aprender por parte de los alumnos con dificultades, en tanto que son sus propios compañeros quienes les acompañan en el aprendizaje y les ayudan a superar las dificultades.
- Fomento del trabajo colaborativo que cohesionan al grupo y, en última instancia, favorece el ambiente de aprendizaje en el aula

Evaluación de los alumnos con necesidades educativas especiales

Cuando se dé la circunstancia de que este módulo sea cursado por alumnos que presenten necesidades educativas especiales pertenecientes a alguna de las siguientes tipologías:

- Discapacidad física
- Discapacidad sensorial, (auditiva o sensorial).
- Trastornos generalizados del desarrollo.
- Trastornos del déficit de atención.

Y precise de alguna adaptación, tanto metodológica como de adecuación en los procesos de evaluación, el proceso a seguir será el siguiente:

- 1 Solicitar información al Departamento de Orientación del Centro acerca de las necesidades que presenta el alumno según su informe de discapacidad psico-pedagógica.
- 2 Facilitar el acceso del alumno al currículo realizando, en colaboración con la Dirección y Jefatura de Estudios, aquellas modificaciones que sean necesarias en cuanto a necesidades de recursos humanos, distribución de los espa-

cios, disposición del aula,, equipamientos, equipos didácticos, métodos de comunicación alternativa, etc.

- 3 Determinar las posibles adaptaciones que se pueden aplicar en metodología. Actividades y técnicas de evaluación, siempre que no afecten a la consecución de los objetivos del modulo ni a los criterios de evaluación de los mismos, ya que estos deben ser alcanzados por todos los alumnos.
- 4 Proporcionar información, orientación y asesoramiento al alumno y a su familia.
- 5 Involucrar al resto del grupo para facilitar la integración del alumno en el aula.
- 6 Tomar las medidas necesarias para garantizar que el alumno tenga acceso a las diferentes pruebas de evaluación y sea valorado con los medios apropiados a sus posibilidades y características.

9. Evaluación de la práctica docente.

El profesor realizará, tras la corrección de los exámenes, un estudio-análisis de a qué unidades didácticas (y contenidos en concreto), se corresponden la mayoría de las respuestas incorrectas con el fin de reforzar y ampliar esos contenidos de cara, tanto a su recuperación por parte de los alumnos, como de su mejora para el curso siguiente.

También sería posible la recogida de encuestas realizadas a los alumnos con preguntas encaminadas a detectar las deficiencias en el proceso de enseñanza-aprendizaje y procurar su mejora.