



Ángel Corella

CURSO 2019 - 2020
Grado Superior
Ciclo de Administración y Finanzas

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
MÓDULO 0651 – COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

CONTENIDO

1.	RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	2
2.	PROCEDIMIENTO ORDINARIO DE EVALUACIÓN.....	5
3.	PROCEDIMIENTO EXTRAORDINARIO DE EVALUACIÓN.....	5
4.	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN.....	6
4.1.	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN ORDINARIA.....	6
4.2.	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN EXTRAORDINARIO.....	8
5.	PROCEDIMIENTO Y ACTIVIDADES DE EVALUACION PARA LOS ALUMNOS QUE PIERDAN EL DERECHO A LA EVALUACION CONTINUA.....	8

1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

La obtención de los aprendizajes cuya adquisición es el objeto del presente módulo formativo se comprueba a través de una serie de criterios de evaluación que se establecen en la normativa reguladora del título. A continuación, se relacionan esos resultados de aprendizaje con los criterios de evaluación que permiten valorar su adquisición.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	<ul style="list-style-type: none">a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.
2. 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">a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.d) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.e) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.f) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos. b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo. d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional. e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida. f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección. g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0. h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo. i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas. j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar). k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.
<p>4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos. b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita. c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad. d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar. e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional. f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos. g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación. h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz. j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones. k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo. b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación. c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones. d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario. e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.
<p>6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación. f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente. g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación. i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor. j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.
<p>7. Organiza el servicio posventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales. b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa. c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa. d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente. e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa. f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa. g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes. h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio. i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio. j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

2. PROCEDIMIENTO ORDINARIO DE EVALUACIÓN.

El procedimiento ordinario de evaluación será el procedimiento de evaluación continua. En el mismo se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación que, en conjunto, determinarán la calificación final de cada una de las evaluaciones. Dichas evaluaciones se considerarán superadas si se obtiene un mínimo de 5 puntos como resultado de la aplicación de los criterios de calificación que se describirán en el punto 4.

❑ **Pruebas objetivas:** las pruebas objetivas tendrán como objeto la evaluación de conocimientos teóricos y prácticos en relación con la materia.

Las pruebas objetivas, según los contenidos evaluados, podrán constar de diversos tipos de preguntas.

- Preguntas de **respuesta breve** de carácter puramente expositivo. A través de ellas se procurará la comprobación de la adquisición de conceptos y actitudes.
- Resolución de **casos/problemas/supuestos**. Su objeto será la valoración del grado de logro de los conceptos, relaciones y los procedimientos relacionados con la resolución de problemas.
- **Preguntas** objetivas de **respuesta alternativa** (tipo test): para la evaluación del grado de adquisición de conceptos.

La combinación específica de esos tres tipos de preguntas estará a los contenidos evaluados en cada una de las pruebas de evaluación escritas que se realicen.

❑ **Otros Instrumentos de Evaluación:** la evolución en el proceso de aprendizaje se evaluará a través de la valoración de las prácticas que se soliciten para su realización-exposición en el aula. Así podrán valorarse:

- Proyectos,
- Trabajos individuales o grupales.
- Ensayos.
- Realización de actividades.
- Resolución de casos/supuestos.
- Actividades de simulación...

3. PROCEDIMIENTO EXTRAORDINARIO DE EVALUACIÓN.

En caso de haberse obtenido una calificación inferior a 5 puntos en alguna de las evaluaciones (o sus recuperaciones) el alumno tendrá la oportunidad de presentarse a una prueba objetiva que versará sobre aquellos contenidos que el alumno no haya superado¹ en el mes de junio.

El alumno que, después de presentarse a la prueba anteriormente señalada, no supere la nota de 5 puntos tendrá la opción de presentarse a un examen en convocatoria extraordinaria a finales del mes de junio, también sobre aquellos contenidos que el alumno no haya superado.

Ambas pruebas tendrán una estructura similar a las pruebas que habrán tenido lugar a lo largo del curso académico, calificándose también entre 0 y 10 puntos. El objeto de estas pruebas de calificación es la comprobación del logro de los resultados de aprendizaje objeto del módulo formativo. Por tanto, los criterios de evaluación de estas pruebas serán los correspondientes con los mismos.

¹ Se entenderán por no superados todos los contenidos examinados en la evaluación.

4. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN.

4.1. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN ORDINARIA.

La calificación final del módulo formativo se hallará conforme al procedimiento y criterios que se describen a continuación:

Procedimiento de obtención de la nota de cada evaluación

- ✓ El porcentaje de los instrumentos antes relacionados sobre la nota final de cada una de las evaluaciones será:

Tipo de Instrumento	Ponderación (sobre la nota final)	Nº de Pruebas	Calificación
Pruebas Objetivas	80%	Al menos 2 por evaluación con contenidos diferenciados	De 0 a 10 puntos
Otros Instrumentos	20%	Al menos 1 por unidad de trabajo	De 0 a 10 puntos

- ✓ El esquema del apartado anterior será válido siempre y cuando se haya obtenido en cada una de las pruebas objetivas de las realizadas en la evaluación una puntuación igual o superior a 5.
- ✓ Si alguna (o todas) de las pruebas objetivas tiene una puntuación inferior a 5 no podrá realizarse la anterior ponderación y se considerará irrelevante la nota de los Otros Instrumentos de evaluación.

Conforme a lo establecido en las líneas precedentes podrían darse las siguientes situaciones:

Situación	Configuración de la nota	Resultado	Nota de la Evaluación	Forma de recuperación	Nota de la recuperación
Todos los exámenes con puntuación igual o superior a 5 puntos.	Media de los exámenes * 80% +	≥ 5	Resultado	-	-
	Media de otras notas * 20% = Nota de la evaluación	< 5	4	Al alumno se le propondrá un trabajo extraordinario para completar los aprendizajes	5
Algún examen con nota inferior a 5 puntos	-	-	≤ 4	El alumno tendrá una oportunidad para recuperar los contenidos no superados a través de una prueba objetiva.	La nota de la recuperación será la que habría sido aplicando la regla: Media de los exámenes * 80% + Media de otras notas * 20% = Nota de la evaluación
Todos los exámenes con nota inferior a 5	-	-	≤ 4	El alumno tendrá una oportunidad para recuperar los contenidos no superados a través de una prueba objetiva	5

❑ Procedimiento de recuperación:

Las evaluaciones, como se ha señalado anteriormente, se considerarán aprobadas, de modo ordinario, con la obtención de una calificación de 5 o más puntos.

En caso de que no se alcanzase dicha puntuación se establecen las siguientes situaciones y procedimientos de logro y demostración de los correspondientes resultados de aprendizaje:

Situación	Configuración de la nota	Resultado	Nota de la Evaluación	Forma de recuperación	Nota de la recuperación
Todos los exámenes con puntuación igual o superior a 5 puntos.	$\begin{aligned} & \text{Media de los exámenes} \\ & * 80\% \\ & + \\ & \text{Media de otras notas} * \\ & 20\% \\ & = \\ & \text{Nota de la evaluación} \end{aligned}$	< 5	4	Al alumno se le propondrá un trabajo extraordinario para completar los aprendizajes	5
Algún examen con nota inferior a 5 puntos	-	-	≤ 4	<p>El alumno tendrá una oportunidad para recuperar los contenidos no superados a través de una prueba objetiva.</p> <p>Al alumno se le podrá proponer un trabajo extraordinario para completar los aprendizajes</p>	<p>La nota de la recuperación será la que habría sido aplicando la regla:</p> $\begin{aligned} & \text{Media de los exámenes} * 80\% \\ & + \\ & \text{Media de otras notas} \\ & * 20\% \\ & = \\ & \text{Nota de la evaluación} \end{aligned}$
Todos los exámenes con nota inferior a 5	-	-	≤ 4	<p>El alumno tendrá una oportunidad para recuperar los contenidos no superados a través de una prueba objetiva</p> <p>Al alumno se le podrá proponer un trabajo extraordinario para completar los aprendizajes</p>	5

❑ Procedimiento de obtención de la nota final ordinaria del módulo formativo

- ✓ En caso de haberse obtenido una calificación igual o superior a 5 puntos en todas las evaluaciones (o sus recuperaciones) la nota final del módulo se hallará realizando la media aritmética de las tres evaluaciones.
- ✓ Para poder superar el módulo formativo han de obtenerse al menos 5 puntos en todas y cada una de las evaluaciones del curso ya sea de modo ordinario o por el procedimiento de recuperación de evaluaciones.

4.2. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN EXTRAORDINARIO

El alumno que, después de pasar por el procedimiento de evaluación ordinaria, no supere la nota de 5 puntos tendrá la opción de presentarse a un examen en convocatoria extraordinaria a finales del mes de junio, también sobre aquellos contenidos que el alumno no haya superado.

Dicha prueba tendrá una estructura similar a las pruebas que habrán tenido lugar a lo largo del curso académico, calificándose también entre 0 y 10 puntos. El objeto de esta prueba es la comprobación del logro de los resultados de aprendizaje objeto del módulo formativo. Por tanto, los criterios de evaluación de dicha prueba serán los correspondientes con los mismos.

5. PROCEDIMIENTO Y ACTIVIDADES DE EVALUACION PARA LOS ALUMNOS QUE PIERDAN EL DERECHO A LA EVALUACION CONTINUA.

En aquellos casos en que no sea posible la evaluación continua, por pérdida de esta, se procederá a la evaluación final de la adquisición de los resultados de aprendizaje a través de una prueba final que tendrá lugar antes de finalizar el periodo de evaluación correspondiente. Esto es: se realizará una prueba final objetiva.

El alumno perderá el derecho a la evaluación continua cuando incurra en un número de faltas de asistencia computadas trimestralmente, aun justificadas, igual o superior al 30% de las horas previstas para este módulo, es decir, 49 faltas, (16 por evaluación). El estudiante que haya perdido este derecho deberá presentarse a una prueba escrita al finalizar cada evaluación

