

I.E.S. "EL ARGAR"

ALMERÍA

DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO

Curso/Grupo/Ciclo: 1º GEA: A y B

MÓDULO PROFESIONAL: 0437 COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y
ATENCIÓN AL CLIENTE

**PROGRAMACIÓN
CICLOS FORMATIVOS
POR OBJETIVOS Y COMPETENCIAS**

CURSO (Año Escolar): 2025/2026

**PROFESORES QUE IMPARTEN LA ASIGNATURA Y ASUMEN POR
TANTO EL CONTENIDO DE ESTA PROGRAMACIÓN**

CANDY SOLER

NIEVES SÁNCHEZ ORTEGA

HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN

Pruebas escritas (exámenes)

Actividades, resolución de casos prácticos en el aula,
exposiciones

Participación activa en clase.

Cuaderno de clase.

NÚMERO DE HORAS

128

4h/semana

1.- JUSTIFICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN EN BASE A LA NORMATIVA VIGENTE.

Normativa estatal básica

1. Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional

- Regula el nuevo modelo de FP en España: estructura, grados, integración de las competencias profesionales, flexibilidad curricular, modalidad dual.
- Es la ley de referencia para todo el sistema de FP.

2. Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional

- Establece las bases reglamentarias para la aplicación de la Ley Orgánica 3/2022.
- Define modalidades de FP (completa, modular), grados (A, B, C, D, E) y aspectos como la formación en empresa, acreditación, flexibilización curricular. [1]

3. Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio

- Reglamento que regula la ordenación de la FP para los ciclos vigentes bajo la normativa anterior (LOE) — útil para alumnos que transitan del sistema antiguo.

Aunque con la nueva legislación puede estar parcialmente superado, sigue vigente lo que no haya sido derogado expresamente.

Normativa autonómica y normativa específica de Andalucía

1. Orden de 29 de abril de 2024 por la que se aprueba el modelo de convenio tipo de colaboración para la realización de la fase de formación en empresas u organismos equiparados de las enseñanzas de formación profesional.

2. Resolución de 10 de septiembre de 2025, de la Dirección General de Formación Profesional y Educación permanente, por la que se publica la concreción curricular de los módulos optativos autorizados, en el marco del procedimiento establecido para su diseño y autorización en los ciclos de grado medio y superior en los centros docentes de Andalucía para el curso 2025/26.

3. Decreto 147/2025, de 17 de septiembre de 2025, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía

- Objeto: ordenar las enseñanzas de los grados D (básico, medio, superior) y E (cursos de especialización).
- Ámbito de aplicación: todos los centros de FP en Andalucía que impartan grados D y E.

- Regula: modalidades de oferta (completa y modular, diferenciada/complementaria), modalidad presencial/semipresencial/virtual, ordenamiento curricular, oferta modular, itinerarios, fase en empresa. [2]

4. Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía

- Regula los procedimientos de evaluación, certificación, acreditación y titulación para los grados D y E en Andalucía.

Aporta la base estatutaria para que la Junta de Andalucía desarrolle sus propios decretos y normas educativas.

Es la norma autonómica que concreta cómo realizar las evaluaciones, cómo certificar los módulos profesionales, etc.

5. Orden de 26 de septiembre de 2025, por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

6. Resolución de 10 de julio de 2024, por la que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión y matriculación para cursar los grados D y E del Sistema de Formación Profesional sostenidos con fondos públicos en Andalucía

- Establece los criterios para admisión y matriculación en FP grados D y E en Andalucía (plazo de matrícula, prioridad, criterios de desempate, etc.). [4]

7. Real Decreto 86/2025, de 11 de febrero, de evaluación y acreditación de las competencias básicas adquiridas por experiencia laboral, por vías no formales de formación y aprendizajes informales

- Tiene aplicación estatal, afecta a la posibilidad de que personas adultas que han adquirido competencias por experiencia laboral puedan acreditarlas.

- Se menciona en la página de normativa de escolarización FP de Andalucía como normativa relevante para FP. [4]

8. Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía

- Marco autonómico que regula el sistema educativo en Andalucía, dentro del cual se inserta la FP en la comunidad.

Normativa específica de Gestión Administrativa

Normativa estatal

- Real Decreto 1687/2011, de 18 de noviembre

Por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.

BOE nº 283, 24 noviembre 2011.

Regula el currículo básico, duración (2000 horas) y estructura del ciclo.

Normativa autonómica (Andalucía)

- Orden de 11 de marzo de 2013, de la Consejería de Educación

Por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa en Andalucía.

BOJA nº 58, 25 de marzo de 2013.

Adaptación del Real Decreto 1687/2011 al currículo específico, criterios de evaluación y organización en Andalucía.

2.- CONTEXTUALIZACIÓN, NIVEL EDUCATIVO, CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO.

Contexto general:

Nuestro instituto se sitúa en Almería capital, una ciudad que se nutre especialmente del sector servicios, dato muy interesante para aquel alumnado que quiera introducirse en puestos que estén relacionados con las áreas de administración y/o comercial. Por ello, será muy importante encaminar el perfil del alumnado al desarrollo de tareas profesionales vinculadas a los sectores mencionados ya que nueve de cada diez contratos que se firman son para trabajar en uno u otro.

El IES El Argar se encuentra ubicado en la zona norte de la ciudad, junto a la salida/entrada de la autovía por la Avda. Federico García Lorca, dentro del recinto constituido por la Finca Sta. Isabel, aglutinando un alumnado muy variado que acude a la ciudad y de municipios limítrofes.

El nivel socioeconómico y cultural se puede considerar como medio-bajo, gozando de gran diversidad, donde conviven familias principalmente obreras y en el que un abanico amplio de culturas converge en él.

Aunque el alumnado del ciclo formativo no proviene únicamente de este barrio, el perfil socioeconómico del alumnado comparte un aspecto común: en su mayoría provienen de familias trabajadoras del sector servicios, ya que, junto con la agricultura, son los principales sustentos económicos de la provincia.

El Argar es un Centro Público, bilingüe, de fácil acceso, cuenta con un Edificio principal (EP), un Edificio de Talleres ligeros (TL) y seis antiguos talleres pesados (TP), hoy parcialmente reconvertidos. También existen tres pistas polideportivas y una cantina escolar situada exenta, aparcamientos y zona ajardinada sobre un recinto vallado de unos 13000 m2 de superficie.

Conviven estudiantes de edades muy diferentes, desde los 12 años, edad con la que se inicia la educación secundaria obligatoria, hasta los que pueden llegar a tener un estudiante de Formación Profesional de Grado Medio o Superior. La riqueza cultural se hace latente al convivir estudiantes de diferentes nacionalidades y culturas, siendo fundamental la labor del Centro en lograr buena convivencia estimulando la educación en valores, la

participación, garantizando un buen clima de trabajo e introduciendo caminos en las programaciones de forma que atiende a la diversidad para paliar desigualdades.

En cuanto a la oferta formativa, el IES cuenta con las etapas de la E.S.O. (de 1º a 4º), Bachillerato Bachilleratos Ciencias y de Humanidades y Ciencias Sociales, así como los Ciclos Formativos de Grado Superior de Administración y Finanzas, Sistemas de Telecomunicación e Informáticos, Mantenimiento de Equipos Electrónicos, y Mantenimiento de Instalaciones Térmicas y Fluidos y los de Grado Medio de Gestión Administrativa, Instalaciones de Telecomunicaciones, Instalaciones de Frío y Climatización e Instalaciones de Producción de Calor, y la Formación Profesional Básica en Electrónica y Electricidad. El IES El Argar desde el curso 2003-2004 sigue un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 para la cual se encuentra certificada por la empresa AENOR desde el 12 de marzo de 2004, dicho sistema es la base de la gestión del proyecto educativo del Centro. Igualmente, el IES El Argar dispone desde el 10 de diciembre de 2009 de la certificación OSHAS 18001:2007 relativa a la salud y seguridad en el trabajo. 1.3.

Entre otros documentos del centro nos encontramos con el Plan de Centro, que incluye el Proyecto Educativo.

Los programas y planes que se desarrollan en el centro están acogidos al proyecto

CIMA que fomenta la coordinación de la innovación educativa. Algunos de estos programas son:

- Calidad ISO 9001
- Oshas 18001
- Escuela TIC 2.0 / Transformación Digital Educativa
- Salud Laboral y PRL / COVID 19
- Centro Bilingüe de alemán
- Igualdad de género en educación
- Erasmus+FP Grado Medio
- Erasmus+FP Grado Superior
- Erasmus+(FP) - Si, Si, Si de Almería a Sibenik - Erasmus+ (FP) Grado medio
- Forma joven en el ámbito educativo
- Comunica.
- Vivir y sentir el Patrimonio

Contexto de actuación:

Características de cada grupo:

1ºGEA_A:

- Alumnado por sexo: Alumnas: 19; alumnos 6.
- Alumnado inmigrante con dificultades con el idioma: 1 alumna.
- Alumnado repetidor: 3 alumnos, pero ninguno repite este módulo.
- Alumnado NEAE:
 - 1 alumno. (Capacidad Límite). Se realizará un seguimiento más individualizado. Se entregarán actividades extras si fuera necesario.

- 1 alumno pendiente de hacer seguimiento con la orientadora por disgrafía. La orientadora aconseja que las actividades y exámenes las realice en ordenador.

En general, el nivel es medio-bajo y el grupo heterogéneo, tanto en las edades del alumnado (entre los 16 y los 50 años), como en la motivación por cursar esta FP.

1ºGEA_B:

- Alumnado por sexo: Alumnas: 15; alumnos:14.
- Alumnado inmigrante con dificultades con el idioma: 0 alumnos.
- Alumnado repetidor: 0 alumnos.
- Alumnado NEAE: 0 alumnos.

En general, el nivel es medio-bajo y el grupo heterogéneo, tanto en las edades del alumnado (entre los 16 y los 35 años), como en la motivación por cursar esta FP. Hay que destacar que el alumnado de mayor edad proporciona estabilidad y seriedad al grupo, lo que facilita el desarrollo de las clases.

2.1 ALUMNADO DE INCORPORACIÓN TARDÍA AL CICLO FORMATIVO

En este curso académico, contamos con alumnado de incorporación tardía en ambos cursos de 1º. El profesorado le proporcionará toda la información necesaria para que los mismos se puedan poner al día con la mayor brevedad posible, facilitando materiales, acceso a plataformas, explicaciones individuales (en la medida de lo posible) y, todo lo que esté a nuestro alcance para que el atraso sea el mínimo. Por otro lado, este alumnado debe de ser consciente de que deben hacer un esfuerzo extra por su parte, para alcanzar el ritmo de trabajo del resto del grupo.

3.- ADAPTACIONES DE LA PROGRAMACIÓN A REALIZAR EN LOS DIFERENTES GRUPOS A LA VISTA DE LA EVALUACIÓN INICIAL.

La **evaluación inicial** se ha desarrollado mediante un proceso iniciado el 15 de septiembre y finalizado el 15 de octubre. Los procedimientos utilizados han sido: Orales directa del alumnado, mediante la asistencia, retrasos, comportamiento y la realización, en casa, de las tareas asignadas y una prueba inicial relacionada con el módulo profesional de COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

En consecuencia, se observa un nivel medio-bajo de conocimientos y, a su vez, interés general por comprender y desarrollar los procedimientos del ciclo, por lo que, se considera que no habrá dificultades para la superación de los módulos correspondientes del primer curso del ciclo.

1ºGEA_A:

Una vez realizada la evaluación inicial, se ha comprobado que el nivel lingüístico del alumnado es medio-bajo, por lo que se partirá de conceptos y expresiones coloquiales

para poder continuar con vocablos técnicos. Así mismo se detectan errores ortográficos, se trabajará la ortografía. También hay deficiencias en la comprensión lectora, por ello también se trabajará.

1ºGEA_B:

Una vez realizada la evaluación inicial, se ha comprobado que el nivel lingüístico del alumnado es medio, por lo que se partirá de conceptos y expresiones coloquiales para poder continuar con vocablos técnicos. Así mismo se detectan errores ortográficos, se trabajará la ortografía. También hay deficiencias en la comprensión lectora, por ello también se trabajará.

4.- PLATAFORMA DIGITAL QUE SE VA A UTILIZAR DURANTE EL CURSO Y QUE SERÍA LA HERRAMIENTA BÁSICA, CASO DE QUE LAS CLASES NO PUDIESEN SER PRESENCIALES TOTAL O PARCIALMENTE POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR.

- **1ºGEA_A:** De forma general se utilizará la aplicación Classroom para la solicitud y presentación de tareas. En caso necesario se utilizarían las comunicaciones a través de correo electrónico e ipasen.
- **1ºGEA_B:** De forma general se utilizará la aplicación Classroom para la solicitud y presentación de tareas. En caso necesario se utilizarían las comunicaciones a través de correo electrónico e ipasen

5.-OBJETIVOS GENERALES, COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES QUE DEBE PERMITIR ALCANZAR EL MÓDULO

LETRA	OBJETIVOS GENERALES
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, propia 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 en 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

LETRA	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
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.

6.- CRITERIOS Y ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN.

RESULTADO DE APRENDIZAJE (R.A.)	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	CRITERIO DE EVALUACIÓN (C.E.)
RA1. Selecciona técnicas de comunicación relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.		a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.
		b) Se ha distinguido entre comunicación e información.
		c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
		d) Se han reconocido los obstáculos que pueden

	16%	existir en un proceso de comunicación.
		e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.
		f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.
		g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
		h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa
		i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

RESULTADO DE APRENDIZAJE (R.A.)	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	CRITERIO DE EVALUACIÓN (C.E.)
R.A. 2: Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres soioprofesionales habituales en la empresa	16%	a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
		b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
		c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
		d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
		e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.
		f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
		g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
		h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.
		i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
		j) Se han analizado los errores cometidos y propuestos las acciones y propuestos las acciones correctivas

		necesarias.
--	--	-------------

RESULTADO DE APRENDIZAJE (R.A.)	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	CRITERIO DE EVALUACIÓN (C.E.)
R.A. 3: Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública	30%	a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
		b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
		c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.6%
		d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
		e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
		f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
		g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
		h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
		i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
		j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
		k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

RESULTADO DE APRENDIZAJE (R.A.)	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	CRITERIO DE EVALUACIÓN (C.E.)
R.A. 4. Archiva		a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información

RESULTADO DE APRENDIZAJE (R.A.)	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	CRITERIO DE EVALUACIÓN (C.E.)
R.A.5: Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación		a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente 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 han reconocido los errores más habituales que se

	10%	cometen en la comunicación con el cliente.
		d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.
		e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
		f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
		g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
		h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
		i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

RESULTADO DE APRENDIZAJE (R.A.)	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	CRITERIO DE EVALUACIÓN (C.E.)
R.A.6: Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	DUALIZADO (se desarrollará y evaluará en la empresa) 7%	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
		b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
		c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.
		d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
		e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.
		f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
		g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
		h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
		i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo
		j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

RESULTADO DE APRENDIZAJE (R.A.)	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	CRITERIO DE EVALUACIÓN (C.E.)
R.A.7: Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	10%	a) Se ha identificado el concepto de marketing.
		b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.
		c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.
		d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.
		e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.
		f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.
		g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.

RESULTADO DE APRENDIZAJE (R.A.)	Ponderación de los RA en función de la carga lectiva (referenciado al 100%)	CRITERIO DE EVALUACIÓN (C.E.)
R.A.8: Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	4%	a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
		b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
		c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
		d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
		e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.

		f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
		g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.
		h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.
		i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.
		j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

6.1. Procedimientos de evaluación.

La **evaluación será continua** en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza y aprendizaje del alumnado, y se articula en una evaluación, inicial, 2 evaluaciones parciales y 2 evaluaciones finales (2ª final, tras un breve período de recuperación), mediante:

- Una prueba de evaluación correspondiente a cada uno de los resultados de aprendizaje, siempre y cuando lo permita la unidad didáctica.
- Trabajos individuales y/o en grupo.

En cada **evaluación parcial** se realizarán las siguientes pruebas para llevar un *seguimiento individual del aprendizaje (pudiendo, por motivos de tiempo o simplicidad para el alumnado ser menos)*:

1ª Evaluación: de 1 a 2 pruebas de evaluación correspondientes a los resultados de aprendizaje 1, 2 y parte del 3. (Uds 1, 2, 3 y 4).

2ª Evaluación: de 1 a 3 pruebas de evaluación correspondientes a los resultados de aprendizaje 3, 5, 7. (Uds 5, 7, 8).

3ª Evaluación: 1-2 pruebas de evaluación correspondiente al resultado de aprendizaje 8. Evaluación de los **RA 4 y 6** que este curso estarán dualizados y se desarrollarán íntegramente en la empresa. (Ud 9)

En todos los procedimientos de evaluación, se tendrá en cuenta, la capacidad expresiva del alumnado, a través de:

- Ortografía correcta, con uso adecuado de grafías, tildes, signos de puntuación, etc.
- Propiedad léxica y riqueza de vocabulario, con su uso correcto en el contexto que se está utilizando.
- Corrección sintáctica y oracional, con concordancias gramaticales y demás funciones sintácticas.

- Las faltas de ortografía penalizan a razón de 10 centésimas por falta, hasta un máximo de 0.5 puntos.
- Además, se podrán realizar actividades de lectura de temas relacionados con la realidad empresarial.

6.2. Criterios de corrección general de pruebas y trabajos.

Al comienzo del curso, se informará al alumnado los criterios generales de corrección de evaluación. Asimismo, en cada examen y, en su caso trabajo, tendrán cuantas aclaraciones sean necesarias para que no haya ambigüedad alguna en cuanto a la puntuación.

Se realizará, al menos, dos pruebas tipo examen por trimestre y podrán ser:

- En las **preguntas tipo test**, en las que se penalizará la acumulación de respuestas mal. (Se especificará en cada prueba).
- En las **preguntas cortas, de enumeración o clasificación/esquema**.
- En los **exámenes prácticos (cartas comerciales)**, se tendrá en cuenta: la caligrafía, la presentación, los márgenes, la concordancia, expresiones acordes con el lenguaje comercial o documento concreto, la originalidad.
- Solo las actividades que se especifiquen como evaluables (y se indique qué criterios de evaluación se están teniendo en cuenta), tendrán nota. Como resulta evidente, se realizarán diversas actividades de forma diaria que, aún no teniendo nota específica, contarán como participación activa en clase y servirán de ayuda en caso de que el alumno/a no supere el examen o prueba de esa unidad.

En las pruebas o trabajos escritos se reflejarán los criterios de evaluación y la forma de evaluar cada actividad.

6.3. Obtención de la nota de evaluación.

La nota de cada evaluación parcial será la media ponderada de las obtenidas entre todos los resultados de aprendizaje trabajados en dicha evaluación. Las calificaciones serán números enteros de 0 a 10.

En cada evaluación parcial se realizará una prueba de evaluación por cada resultado de aprendizaje, con las ponderaciones que se indican en el punto 6.

1ª EVALUACIÓN:

R.A. 1: Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.

R.A. 2: Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.

R.A. 3: Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración pública.

2ª EVALUACIÓN:

R.A. 3: Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración pública.

R.A. 5: Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación

R.A. 7: Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

3ª EVALUACIÓN:

R.A. 4: Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos. **DUALIZADO.**

R.A. 6: Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo. **DUALIZADO.**

R.A. 8: Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

Cada uno de los resultados de aprendizaje se podrá evaluar con distintos instrumentos, siendo los siguientes los utilizados:

Pruebas escritas (exámenes) tanto teóricas como prácticas
Actividades, resolución de casos prácticos en el aula, exposiciones.
Participación activa en clase. (Entrega de actividades, respuesta a distintas preguntas de debate...)
Cuaderno de clase.

Las notas de evaluación parcial son orientativas de la marcha académica del alumno/a, ya que, hasta final de curso, con todos los resultados de aprendizaje impartidos, no se puede obtener la nota final del módulo. No obstante, la evaluación positiva con más de 5, indica que se han superado los resultados de aprendizaje de la evaluación. Por el contrario, la evaluación negativa con menos de 5, indica que alguno de los resultados de aprendizaje de la evaluación está pendiente de recuperar.

La nota final de módulo vendrá determinada por el peso en porcentaje de los 8 resultados de aprendizaje que comprenden el módulo.

En las pruebas, tanto de seguimiento como globales, cada alumno/a irá provisto de material de escritura: bolígrafo azul o negro, corrector.

Los alumnos/as que superen el 20% de faltas de asistencia (justificadas y sin justificar, según nueva orden de evaluación) podrán perder el derecho a la evaluación continua y tendrán derecho a un examen único de los resultados de aprendizaje pendientes en el mes de junio. Para acceder al mismo deberá presentar obligatoriamente todas las actividades que hayan realizado sus compañeros durante la/s evaluación/es perdidas. La prueba tipo examen de este alumnado podrá ser diferente que la del alumnado que ha asistido con regularidad; el alumno/a que haya perdido el derecho a evaluación

continúa podrá tener instrumentos de evaluación diferentes al resto, así como las pruebas tipo examen que también tendrán distinto peso con respecto al resto de compañeros/as.

En el caso de que algún/a alumno/a sea sorprendido/a copiando, por cualquier medio, se le retirará el examen, el cual será calificado con una nota de cero (0).

La utilización del teléfono móvil está totalmente prohibida en las distintas pruebas, tanto de seguimiento, como globales y finales. Su utilización dará lugar a una calificación de cero (0), en la prueba.

Aquellos alumnos/as que no se presenten a un examen en la fecha programada, de **forma injustificada**, no se le hará prueba aparte, pues podrá recuperar esos criterios con posterioridad a través de la recuperación del grupo o recuperación final.

Los alumnos que quieran ver los exámenes, los verán en el horario que estipule el docente, siempre individualmente y ante su presencia.

6.4. Criterios de recuperación.

Al finalizar la evaluación parcial, quienes no hayan superado todos los resultados de aprendizaje de la evaluación, tendrán que entregar los trabajos o actividades realizadas a lo largo del trimestre y realizar la prueba escrita de recuperación de los resultados de aprendizaje/exámenes pendientes.

Las pruebas de recuperación serán las siguientes:

En enero: Recuperación de la primera evaluación

En abril: Recuperación de la segunda evaluación

En junio: Recuperación de la tercera evaluación

En junio: Recuperación final.

En cada recuperación se acude para superar los resultados de aprendizaje que estén pendientes, ya que, una vez superado un resultado de aprendizaje, este no se tiene que volver a repetir.

Para obtener la calificación final, una vez valorados todos y cada uno de los resultados de aprendizaje, con los instrumentos referidos en el **punto 13** de la presente programación, se obtendrá una nota de cada uno de ellos. La calificación del alumno/a se obtendrá por aplicación del peso o porcentaje de participación de cada resultado de aprendizaje en la nota final, como se refleja en el punto 6.

6.5. Procedimiento para la adaptación del alumnado que se matricula con el curso ya comenzado.

Si se produce la incorporación de alumno/as al módulo profesional del que es objeto la presente programación didáctica, y por consiguiente, al ciclo formativo de gestión administrativa, antes de realizar el primer examen, esta situación se solventará, repasando lo impartido de una manera participativa entre el alumnado dando lugar a que lo/as alumno/as puedan asumir puesto que son conocimientos conocidos por ellas ya que los han visto en la ESO.

Si la incorporación es más tardía, dispondrá de las plataformas para ponerse al día, siendo las dudas resueltas en una hora en que tanto alumno como la profesora puedan.

7 ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE MÓDULOS PENDIENTES DE EVALUACIÓN POSITIVA DEL CURSO ANTERIOR.

No procede en este curso.

8 MÓDULOS TRANSVERSALES.

Para contribuir a completar la formación de acuerdo con las necesidades de la sociedad y para favorecer la integración de las personas en la misma se tratará de desarrollar parcialmente los siguientes temas:

Desarrollar las estructuras universales de juicio moral que permitan la adopción de principios generales de valor tales como la justicia, la tolerancia y la solidaridad.

- Adquirir hábitos de diálogo que predisponen al acuerdo justo y a la participación democrática.
- Comprender, respetar y construir normas de convivencia justas que regulen la vida cotidiana.
- Relacionarse con otras personas y participar en actividades de grupo con actitudes solidarias y tolerantes, superando inhibiciones y prejuicios, rechazando cualquier discriminación basada en diferencias de raza, religión, clase social, sexo, creencias y otras características.
- En el desarrollo de las unidades didácticas, se tiene que tratar transversalmente las condiciones de salud y riesgo de la profesión, fomentando actitudes de prevención, protección y mejora de la defensa de la salud y el medio en que se desarrolla la actividad profesional.
- Algunos otros temas que como consecuencia del transcurrir cotidiano de las clases pudieran surgir.

9.-ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

Las actividades complementarias y extraescolares deben considerarse como complementarias del proceso educativo cuyo fin es propiciar el desarrollo del alumno. Es imprescindible dentro del proceso que trascienda el ámbito puramente académico, y se extienda la tarea docente hasta el medio en que el centro educativo se encuentre, incidiendo en sus aspectos económicos, culturales y socio-laborales.

Los objetivos a conseguir con la realización de actividades complementarias y extraescolares del Departamento de Familia Profesional de Administración son:

- ✓ Favorecer el desarrollo personal de los alumnos y su acceso al patrimonio cultural.
- ✓ Conocer, a través de visitas, la organización de empresas productivas concretas que les ayuden a entender el entramado socio-económico de Andalucía.

- ✓ Responder a las exigencias de una sociedad democrática, compleja y tecnificada.
- ✓ Fomentar la cultura emprendedora, a través de visitas o de la participación en programas de la Consejería de Educación, Empleo o Innovación o de organismos locales y provinciales.
- ✓ Preparar para la inserción en la vida activa, mediante la observación del desempeño de las responsabilidades sociales y profesionales propias de la existencia adulta.

Actividades relacionadas con el módulo CEAC, podrían ser:

- Participación en proyectos fomentadores de la Cultura Emprendedora, ya sean de la Consejería de Educación, Empleo o Innovación.
- Asistencia y participación en las Actividades del Centro como Semana Cultural
- Participación en actividades programadas por el Departamento de Administración.
- Actividades organizadas dentro del Proyecto INNICIA, CULTURA EMPRENDEDORA.
- Visita a CORREOS.
- Visita a HACIENDA.
- Visita al AYUNTAMIENTO.
- Visita a LA VOZ DE ALMERÍA.

Las que se programen deberán aparecer en la aportación del departamento de rama al Plan Anual de Centro.

10.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES.

Al tratarse de una enseñanza no obligatoria, no procede ninguna adaptación curricular significativa, no obstante, se tendrá en cuenta las indicaciones dadas por el departamento de orientación. En este curso escolar, no encontramos alumnado NEAE en ninguno de los primeros cursos de Gestión Administrativa.

Para este tipo de alumnado (si se incorpora alguno) se aplicarán las siguientes medidas de acceso al currículo, teniendo en cuenta las directrices marcadas por “orientación”.

Para el caso de **TDH**:

- Se aplicará una metodología que lleve al alumnado a asimilar los conceptos básicos necesarios, reduciendo al máximo la simple memorización y que permita realizar la práctica correspondiente.
- Las explicaciones impartidas en el aula se presentarán junto con el desarrollo de actividades prácticas que optimicen el proceso de enseñanza-aprendizaje. Las actividades se establecerán en grado creciente de dificultad, de manera que la ejecución de una sirva de base para la siguiente y, además, sirva al alumno y al profesor como indicador para conocer el grado de consecución de los objetivos.

- 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. También se facilitará al alumno que no supere la evaluación del módulo la recuperación del mismo, con actividades complementarias y nuevas pruebas orales o escritas, para que pueda demostrar que ha adquirido las capacidades terminales y los objetivos programados.
- Se argumentarán las medidas y providencias cuando así se precise.

Para el alumnado con **incorporación tardía al sistema educativo español** (D.A., O.D, F.D.):

1. Simplificar las instrucciones escritas, las actividades incluirán instrucciones concretas que permitan a la alumna saber lo que tiene que hacer de forma exacta. Si es preciso se leerá la tarea con la alumna y se dará una explicación complementaria de forma individual.
2. Permitir que las actividades y tareas propuestas se realicen con distintos ritmos, puede ser que necesite más tiempo para realizar la misma actividad que los demás.
3. Realizar un glosario de términos nuevos que le aparecen o le vayan a aparecer en los diferentes temas. Dárselo con antelación para que la alumna los pueda buscar en el diccionario o traductor. Deberán tener una libreta tamaño cuartilla, donde vayan apuntando el vocabulario de cada unidad didáctica.
4. Uso de métodos complementarios a las pruebas escritas (observación diaria, registros anecdóticos, portafolios, diarios de clase, listas de control, escalas de estimación)
5. Tutoría entre iguales: Proporcionar a la alumna un sistema de tutoría por parte de otro alumno /a que le ayude en los temas más importantes.
6. Planificación y hábitos de estudio. Técnicas de estudio, especialmente esquemas o mapas conceptuales.
7. Simplificar las instrucciones escritas y orales, que sean claras y precisas.
8. Proporcionar contenidos estructurados y organizados.
9. Utilizar señales para resaltar los aspectos más importantes: asteriscos para acentuar las preguntas o actividades más importantes para la evaluación.
10. Utilización de la agenda como medio de planificación y organización de sus tareas y trabajos.
11. Adaptaciones en las pruebas escritas en el tiempo: conceder más tiempo para la realización de la prueba. Supervisar mientras realiza las pruebas.
12. Atención personalizada y acción tutorial.
13. Se adecuará el lenguaje al nivel de comprensión de la alumna.
14. Se aumentarán el número de ejemplificaciones y explicaciones para el alumna.

15. Permitir el uso del traductor o diccionario en clase.

16. El profesor de ATAL que atiende nuestro centro, realizará una labor de seguimiento y asesoramiento, ya que no puede impartirles clase por estar escolarizadas en Enseñanzas postobligatorias.

En caso de que se tuviese que realizar alguna adaptación curricular no significativa se cuenta, como herramienta, con una ficha de adaptación MD75010209, disponible en la Web de Calidadargar.

11.- PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN.

La profesora irá anotando en su cuaderno los contenidos, ejercicios y actividades que se hacen cada día en el aula; así como unidad didáctica por la que va y días empleados. Comparando estos datos con los establecidos en la programación. De este modo podrá ver si existe retraso en los contenidos y analizar las causas. También podrá ver si se han conseguido los objetivos programados.

12.- BLOQUES TEMÁTICOS Y UNIDADES DIDÁCTICAS SEGÚN BLOQUES TEMÁTICOS Y TEMPORIZACIÓN.

12.1. Bloques temáticos.

Bloque	Título
1	EMPRESA, COMUNICACIÓN, ORGANIZACIÓN, COMUNICACIÓN ORAL Y COMUNICACIÓN ESCRITA.
2	DOCUMENTOS ESCRITOS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.
3	GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA Y EL ARCHIVO.
4	MARKETING Y COMUNICACIÓN.
5	TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR, GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y EL SERVICIO POSVENTA.

12.2. Relación de unidades didácticas y temporización prevista.

Bloque Temático	Unidad Didáctica	Título	Temporización en Horas.	Trimestre
	0	Presentación del módulo	1	1º
1	1	La comunicación. Técnicas de comunicación empresarial.	12	
1	2	La comunicación oral presencial en la empresa.	12	
1	3	Comunicación oral no presencial en la empresa.	8	
2	4	La comunicación escrita en la empresa.	16	
2	5	Documentos escritos en la comunicación empresarial.	24	2º
4	7	El marketing en la actividad comercial y políticas de comunicación.	10	
4	8	Tipología de clientes y sus necesidades.	8	
3	6	Correspondencia y archivo de la información.	10	3ª
5	10	Atención de consultas, quejas y reclamaciones.	10	
5	9	La calidad en el servicio de atención al cliente.	10	
		Total de horas reales	122	
		Total horas módulo	128	

- Nota: las 6 horas restantes hasta llegar a 128, son horas que se podrán perder por causa sobrevenida (huelgas, faltas de asistencia por parte del profesor, festivos, entre otras).

13.- UNIDADES DIDÁCTICAS: OBJETIVOS – CONTENIDOS - CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

UDNum: 0	PRESENTACIÓN DEL MÓDULO	Nº horas previstas 1
-----------------	--------------------------------	--------------------------------

Contenidos:

Objetivos del módulo.

Criterios de evaluación del módulo y de las unidades didácticas.

Normas y criterios a seguir en el desarrollo del módulo.

Identificación de los conocimientos previos.

Actividades concretas a realizar:

Actividades	Objetivos generales trabajados	Competencias asociadas
• Presentación de los elementos que componen la programación. • Presentación de los criterios y normas que guiarán la gestión del proceso formativo. • Identificación de los conocimientos previos de los alumnos y de las alumnas en relación con el módulo profesional a cursar.		

UDNum: 1	LA COMUNICACIÓN. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	Nº horas previstas 12
-----------------	--	---------------------------------

Contenidos:

1. Comunicación, información y comportamiento.
 - 1.1. Comunicación e información
 - 1.2. Comportamiento.
2. Elementos que intervienen en la comunicación.
3. Barreras en la comunicación.
4. Habilidades en la comunicación.
 - 4.1. Escucha activa.
 - 4.2. Empatía.
 - 4.3. Asertividad.
5. Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
 - 5.1. La organización empresarial.

5.2. La comunicación en la empresarial.

Actividades concretas a realizar:

Actividades	Objetivos generales trabajados	Competencias asociadas
- Lectura del tema y otras complementarias. - Resolución por parte del alumnado de ejercicios relacionados con el tema, como: diferenciar mediante ejemplos comunicación e información, identificar en situaciones reales los elementos de la comunicación, practicar la comunicación efectiva, o reflexionar sobre las barreras y errores en la comunicación. - Realizar esquemas que ayuden a la comprensión de la unidad.	A -B	A -B -P

Criterios de evaluación:

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	Actividades	Instrumento de evaluación	Técnicas
R.A 1: Selecciona técnicas de comunicación relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa existentes en ella. Criterios de evaluación: a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas. b) Se ha distinguido entre comunicación e información. c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación. d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación. e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje. f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.	- Lectura del tema y otras complementarias. - Resolución por parte del alumnado de ejercicios relacionados con el tema, como: diferenciar mediante ejemplos comunicación e información, identificar en situaciones reales los elementos de la comunicación, practicar la comunicación efectiva, o reflexionar sobre las barreras y errores en la comunicación. - Realizar	Exámenes. Trabajos y ejercicios propuestos. Ejecución práctica.	Escritas. Orales. Observación directa.

g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional. h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa. i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.	esquemas que ayuden a la comprensión de la unidad.		
--	--	--	--

Criterios de corrección:

Los reflejados en el punto 6.2.

Criterios de recuperación:

Los reflejados en el punto 6.4.

UDNum: 2	LA COMUNICACIÓN ORAL PRESENCIAL EN LA EMPRESA	Nº horas previstas
		12

Contenidos:

1. ¿Qué es la comunicación oral presencial?
 - 1.1. Elementos que componen la comunicación oral presencial.
 - 1.2. Principios básicos de la comunicación oral presencial.
 - 1.3. Características de la comunicación oral presencial.
2. Técnicas de comunicación oral.
3. Clases de comunicación oral.
4. Comunicaciones en el ámbito empresarial.
 - 4.1. El protocolo
 - 4.2. La imagen personal.
 - 4.3. Comunicaciones en la recepción de visitas.

Actividades concretas a realizar:

<u>Actividades</u>	<u>Objetivos generales trabajados</u>	<u>Competencias asociadas</u>
- Lectura conjunta del tema y de otras lecturas complementarias y explicación de los contenidos. - Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema, que hagan a los alumnos/as reflexionar sobre los aspectos básicos de la comunicación oral, conocer las formas de comunicación oral, etc. - Realizar prácticas para el desarrollo de las habilidades propias de la comunicación oral.	A-B	A-B-P

Criterios de evaluación:

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	Actividades	Instrumento de evaluación	Técnicas
<u>R.A 2:</u> Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa. <u>Criterios de evaluación:</u> a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal. b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales. d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte. e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	- Lectura conjunta del tema y de otras lecturas complementarias y explicación de los contenidos. - Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema, que hagan a los alumnos/as reflexionar sobre los aspectos básicos de la comunicación oral, conocer las formas de comunicación oral, etc. - Realizar prácticas para el desarrollo de las habilidades propias de la comunicación oral.	Exámenes. Trabajos y ejercicios propuestos. Ejecución práctica	Escritas. Orales. Observación directa

f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores. g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado. i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad. j) Se ha analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.			
---	--	--	--

Criterios de corrección:

Los reflejados en el punto 6.2

Criterios de recuperación:

Los reflejados en el punto 6.4

UDNum: 3	LA COMUNICACIÓN ORAL NO PRESENCIAL EN LA EMPRESA	Nº horas previstas 8
-----------------	---	------------------------------------

Contenidos:

1. ¿Qué es la comunicación oral no presencial?
 - 1.1. Características de la comunicación oral no presencial.
 - 1.2. Barreras en la comunicación oral no presencial.
2. Comunicación telefónica.
 - 2.1. Elementos de la comunicación telefónica.
 - 2.2. Estructura general de una conversación telefónica.
 - 2.3. La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
 - 2.4. Tratamiento de las diversas categorías de llamadas.
 - 2.5. El teléfono y las centralitas.
3. La informática en las comunicaciones orales.

Actividades concretas a realizar:

Actividades	Objetivos generales trabajados	Competencias asociadas
- Lectura conjunta del tema y de otras lecturas complementarias y explicación de los contenidos de la unidad. - Resolución de actividades diversas relacionadas con el tema como: reflexionar sobre la forma correcta de atender las llamadas telefónicas de la empresa, o las videoconferencias, conocer las formas de comunicación que se están generalizando en las empresas, valorar la conveniencia y la utilidad del empleo de una determinada tecnología, entre otros. - Prácticas para el desarrollo de las habilidades sociales propias de la comunicación oral no presencial. - Prácticas y simulaciones de llamadas telefónicas. - Prácticas y simulaciones de videoconferencias.	A-B	C-D

Criterios de evaluación:

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	Actividades	Instrumento de evaluación	Técnicas
R.A 2: Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa. Criterios de evaluación: a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal. b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales. d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.	- Lectura conjunta del tema y de otras lecturas complementarias y explicación de los contenidos de la unidad. - Resolución de actividades diversas relacionadas con el tema como: reflexionar sobre la forma correcta de atender las llamadas telefónicas de la empresa, o las videoconferencias, conocer las formas de comunicación que se están generalizando en las empresas, valorar la conveniencia y la	Exámenes. Trabajos y ejercicios propuestos. Ejecución práctica	Escritas. Orales. Observación directa.

e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	utilidad del empleo de una determinada tecnología, entre otros.		
f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.	• Prácticas para el desarrollo de las habilidades sociales propias de la comunicación oral no presencial.		
g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.			
i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	• Prácticas y simulaciones de llamadas telefónicas.		
j) Se ha analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.	• Prácticas y simulaciones de videoconferencias.		

Criterios de corrección:

Los reflejados en el punto 6.2

Criterios de recuperación:

Los reflejados en el punto 6.4

UDNum: 4	LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA	Nº horas previstas
		16

Contenidos:

1. La comunicación escrita.
2. Normas de escritura.
 - 2.1. Normas gramaticales.
 - 2.2. Normas ortográficas.
 - 2.3. Abreviaturas y siglas.
3. Correo electrónico

Actividades concretas a realizar:

Actividades	Objetivos generales trabajados	Competencias asociadas
- Lectura conjunta del tema y de lecturas complementarias y explicación de los contenidos de la unidad. - Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema: asumir los principios de estilo en la comunicación escrita, reflexionar sobre las características propias de la redacción de textos comerciales,... - Manejar las herramientas de corrección de textos. - Examinar y comparar tipos de papelería corporativa. - Elaborar manual de estilo para redactar documentos realizando simulación empresarial.	A-B	A-B

Criterios de evaluación:

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	Actividades	Instrumento de evaluación	Técnicas
R.A 3: Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública. Criterios de evaluación: a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal. b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales. d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte. e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa,	- Lectura conjunta del tema y de lecturas complementarias y explicación de los contenidos de la unidad. - Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema: asumir los principios de estilo en la comunicación escrita, reflexionar sobre las características propias de la redacción de textos comerciales,... - Manejar las herramientas de corrección de textos. - Examinar y comparar tipos de papelería corporativa. - Elaborar	Exámenes. Trabajos y ejercicios propuestos. Ejecución práctica	Escritas. Orales. Observación directa

valorando las posibles dificultades en su transmisión. f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores. g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado. h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso. i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad. j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.	manual de estilo para redactar documentos realizando simulación empresarial.		
--	--	--	--

Criterios de corrección:

Los reflejados en el punto 6.2.

Criterios de recuperación:

Los reflejados en el punto 6.4.

UDNum: 5	LA DOCUMENTACIÓN GENERADA EN LA EMPRESA	Nº horas previstas 24
-----------------	--	-------------------------------------

Contenidos:

1. Estructura de la carta.
2. Documentos de uso en la empresa.
 - 2.1. Documentos para la comunicación interna empresarial.
 - 2.2. Documentos de la comunicación externa empresarial.
3. Documentos de uso en las Administraciones Públicas.

Actividades concretas a realizar:

Actividades	Objetivos generales trabajados	Competencias asociadas
- Lectura conjunta del tema y otras lecturas complementarias, y explicación de los contenidos teóricos de la unidad. - Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como: diferenciar las características de la correspondencia comercial, conocer los principales documentos utilizados por las empresas para comunicarse. - Elaboración de documentos de comunicación interna y externa en situaciones empresariales. - Elaboración de documentos de relación de la empresa con la Administración Pública.	A-B	A-B

Criterios de evaluación:

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	Actividades	Instrumento de evaluación	Técnicas
R.A 3: Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública. Criterios de evaluación: a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal. b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales. d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte. e) Se ha elaborado el mensaje verbal,	- Lectura conjunta del tema y otras lecturas complementarias, y explicación de los contenidos teóricos de la unidad. - Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como: diferenciar las características de la correspondencia comercial, conocer los principales documentos utilizados por las empresas para comunicarse. - Elaboración de documentos de comunicación interna y externa en situaciones empresariales. - Elaboración de	Exámenes. Trabajos y ejercicios propuestos. Ejecución práctica	Escritas. Orales. Observación directa

de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión. f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores. g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado. h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso. i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad. j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.	documentos de relación de la empresa con la Administración Pública.		
--	---	--	--

Criterios de corrección:

Los reflejados en el punto 6.2.

Criterios de recuperación:

Los reflejados en el punto 6.4.

UDNum: 6	CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN	Nº horas previstas
		8

Contenidos:

1. La correspondencia.
 - 1.1. Medios utilizados en la correspondencia.
 - 1.2. Tratamiento de la gestión y registro de la correspondencia.
 - 1.3. Servicios de mensajería.
2. Archivo de la información.
 - 2.1. Archivo: concepto y tipos.
 - 2.2. Sistemas de clasificación.
 - 2.3. Archivo de la información en soporte informático.
3. Seguridad y confidencialidad de la información.

Actividades concretas a realizar:

Actividades	Objetivos generales trabajados	Competencias asociadas
• Desarrollar las habilidades de la comunicación no verbal. • Conocer los principales recursos de la comunicación kinésica. • Reflexionar sobre el comportamiento propio en comunicación proxémica. • Practicar la comunicación paralingüística. • Conocer la comunicación simbólica e icónica. • Analizar los recursos no verbales que pueden utilizarse para matizar e interpretar el lenguaje verbal.	E-G	D-E

Criterios de evaluación:

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	Actividades	Instrumento de evaluación	Técnicas
R.A 4: Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos. <u>Criterios de evaluación:</u> a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen. b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones. c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la	• Desarrollar las habilidades de la comunicación no verbal. • Conocer los principales recursos de la comunicación kinésica. • Reflexionar sobre el comportamiento propio en comunicación proxémica. • Practicar la comunicación paralingüística. • Conocer la comunicación simbólica e icónica. • Analizar los recursos no verbales que pueden utilizarse para matizar e interpretar el lenguaje verbal.	Exámenes. Trabajos y ejercicios propuestos. Ejecución práctica.	Escritas. Orales. Observación directa

información a almacenar. d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funcionamiento. e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documento. f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital. g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática. h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él. i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas. j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).			
--	--	--	--

Criterios de corrección:

Los reflejados en el punto 6.2.

Criterios de recuperación:

Los reflejados en el punto 6.4.

UDNum: 7	EL MARKETING EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL Y POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN.	Nº horas previstas 10
-----------------	--	-------------------------------------

Contenidos:

1. Marketing empresarial.
2. Políticas de comunicación.

- 2.1. La publicidad.
- 2.2. Las relaciones públicas.
- 2.3. La responsabilidad social corporativa.
3. Redes sociales.

Actividades concretas a realizar:

<u>Actividades</u>	<u>Objetivos generales trabajados</u>	<u>Competencias asociadas</u>
- Lectura conjunta del tema y otras lecturas relacionadas y explicación del contenido de la unidad. - Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema: analizar el proceso de comunicación en la empresa, reflexionar sobre la importancia de la imagen corporativa en los procesos de información y comunicación en las organizaciones,... - Prácticas para el desarrollo de habilidades sociales simulando situaciones que pueden darse en las empresas. - Analizar como cuidan su imagen corporativa las empresas reales. - Casos prácticos sobre protocolo empresarial.	A-B-C-D	A-B-C-D-P

Criterios de evaluación:

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	Actividades	Instrumento de evaluación	Técnicas
RA 7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing. Criterios de evaluación: a) Se ha identificado el concepto de marketing. b) Se han reconocido las funciones principales del marketing. c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing. d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.	- Lectura conjunta del tema y otras lecturas relacionadas y explicación del contenido de la unidad. - Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema: analizar el proceso de comunicación en la empresa, reflexionar sobre la importancia de la imagen corporativa en los procesos de información y comunicación en las	Exámenes. Trabajos y ejercicios propuestos. Ejecución práctica	Escritas. Orales. Observación directa.

e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	organizaciones,...		
f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	● Prácticas para el desarrollo de habilidades sociales simulando situaciones que pueden darse en las empresas.		
g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	● Analizar como cuidan su imagen corporativa las empresas reales. ● Casos prácticos sobre protocolo empresarial.		

Criterios de corrección:

Los reflejados en el punto 6.2.

Criterios de recuperación:

Los reflejados en el punto 6.4.

UDNum: 8	TIPOLOGÍA DE CLIENTES Y SUS NECESIDADES.	Nº horas previstas
		8

Contenidos:

1. El cliente.
2. Elementos y fases en la atención al cliente.
 - 2.1. Elementos de la atención al cliente.
 - 2.2. Fases de la atención al cliente.
3. Percepción y satisfacción del cliente sobre la atención recibida.

Actividades concretas a realizar:

Actividades	Objetivos generales trabajados	Competencias asociadas

• Lectura conjunta del tema y otras lecturas complementarias y explicación de los contenidos teóricos de la unidad. • Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como la definición de cliente, distinción de los diferentes tipos de cliente según su comportamiento, análisis de los diferentes tipos de clientes según su comportamiento, análisis de las motivaciones de compra... • Análisis de campañas de fidelización de clientes.	N	L
---	---	---

Criterios de evaluación:

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	Actividades	Instrumento de evaluación	Técnicas
RA 5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación. <u>Criterios de evaluación:</u> a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente 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 han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente. d) Se ha identificado el comportamiento del cliente. e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	• Lectura conjunta del tema y otras lecturas complementarias y explicación de los contenidos teóricos de la unidad. • Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como la definición de cliente, distinción de los diferentes tipos de cliente según su comportamiento, análisis de los diferentes tipos de clientes según su comportamiento, análisis de las motivaciones de compra... • Análisis de campañas de fidelización de clientes.	Exámenes. Trabajos y ejercicios propuestos. Ejecución práctica	Escritas. Orales. Observación directa

f) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente. g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. i) Se ha distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.			
--	--	--	--

Criterios de corrección:

Los reflejados en el punto 6.2.

Criterios de recuperación:

Los reflejados en el punto 6.4.

UDNum: 9	LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	Nº horas previstas
		6

Contenidos:

1. El servicio de atención al cliente.
2. Control del servicio postventa.
3. Fidelización del cliente.

Actividades concretas a realizar:

<u>Actividades</u>	<u>Objetivos generales trabajados</u>	<u>Competencias asociadas</u>
• Lectura conjunta del tema y otras complementarias y explicación de los contenidos de la unidad. • Simulación de protocolos de atención al cliente. • Simulación de sistemas de calidad en la atención al cliente. • Prácticas para desarrollo de estrategias de fidelización de clientes. • Actividades de comprensión de la importancia del control del servicio posventa. • Realizar un esquema para la comprensión de los contenidos más importantes de la unidad.	N-S	L

Criterios de evaluación:

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	Actividades	Instrumento de evaluación	Técnicas
RA 8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos. Criterios de evaluación: a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente. b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes. c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio. d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio. f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas. g) Se ha explicado el significado e	• Lectura conjunta del tema y otras complementarias y explicación de los contenidos de la unidad. • Simulación de protocolos de atención al cliente. • Simulación de sistemas de calidad en la atención al cliente. • Prácticas para el desarrollo de estrategias de fidelización de clientes. • Actividades de comprensión de la importancia del control del servicio postventa. • Realizar un esquema para la comprensión de los contenidos más importantes de la unidad.	Exámenes. Trabajos y ejercicios propuestos. Ejecución práctica	Escritas. Orales. Observación directa.

importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales. h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente. i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta. j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa, así como sus fases y herramientas.			
---	--	--	--

Criterios de corrección:

Los reflejados en el punto 6.2.

Criterios de recuperación:

Los reflejados en el punto 6.4.

UDNum: 10	ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.	Nº horas previstas 12
-----------	--	--------------------------

Contenidos:

1. El departamento de atención al cliente.
2. Normativa e instituciones en materia de consumo.
 - 2.1. Normativa en materia de consumo.
 - 2.2. Instituciones en materia de consumo.
3. Valoración del cliente de la atención recibida.
 - 3.1. El tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones.
 - 3.2. ¿Cómo se realiza una reclamación?
 - 3.3. Intermediación, arbitraje y vía judicial.

Actividades concretas a realizar:

Actividades	Objetivos generales trabajados	Competencias asociadas
-------------	--------------------------------	------------------------

• Lectura conjunta del tema y otras lecturas relacionadas y explicación del contenido de la unidad. • Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como: valorar la importancia de la protección al consumidor, identificar las fases de un proceso arbitral de consumo, etc... • Casos prácticos de simulación de situaciones de quejas y reclamaciones de clientes.	N-S	L
--	-----	---

Criterios de evaluación:

Resultado de aprendizaje y criterios de evaluación	Actividades	Instrumento de evaluación	Técnicas
RA 6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo. Criterios de evaluación: a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación. d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente. f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación. h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	• Lectura conjunta del tema y otras lecturas relacionadas y explicación del contenido de la unidad. • Resolución por parte del alumnado de una serie de ejercicios relacionados con el tema como: valorar la importancia de la protección al consumidor, identificar las fases de un proceso arbitral de consumo, etc... • Casos prácticos de simulación de situaciones de quejas y reclamaciones de clientes.	Exámenes. Trabajos y ejercicios propuestos. Ejecución práctica	Escritas. Orales. Observación directa.

i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.			
j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.			

Criterios de corrección:

Los reflejados en el punto 6.2.

Criterios de recuperación:

Los reflejados en el punto 6.4.