



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP
Formación
Profesional



IES ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

**PROGRAMACIÓN
DIDÁCTICA
CURSO: 2022-2023**

PROFESOR: GASPAR GUERRERO MARTÍNEZ.
IES INGENIERO DE LA CIERVA. MURCIA.



INDICE

- 1.- DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO**
- 2.- UNIDADES DE COMPETENCIA Y CUALIFICACIONES PROFESIONALES QUE ACREDITA EL MÓDULO**
- 3.- COMPETENCIAS PROFESIONALES Y OBJETIVOS GENERALES ASOCIADAS AL MÓDULO PROFESIONAL**
- 4.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN ESTABLECIDOS POR LEY**
- 5.- RELACIÓN SECUENCIADA DE CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**
- 6.- DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS.**
- 7.- TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS Y DISTRIBUCIÓN HORARIA. -**
 - 7.1.- RELACIÓN DE UNIDADES Y HORAS PROPUESTAS**
 - 7.2.- TEMPORALIZACIÓN**
- 8.- CONTENIDOS MÍNIMOS EXIGIBLES**
- 9.- METODOLOGÍA**
 - 9.1.- METODOS DE TRABAJO**
 - 9.2.- MATERIALES CURRICULARES**
- 10.- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.**
- 11.- EVALUACIÓN:**
 - 11.1.- PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**
 - 11.2.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**
 - 11.3.- PONDERACIÓN**
 - 11.4.- PERDIDA DE LA EVALUACIÓN CONTINUA**
- 12.- PLAN DE RECUPERACIÓN:**
 - 12.1.- CONVOCATORIA ORDINARIA**
 - 12.2.- CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA DE DE JUNIO**
 - 12.3.- SEGUNDO CURSO CON LA ASIGNATURA PENDIENTE.**
- 13.- LA EDUCACIÓN EN VALORES**

LA INCORPORACIÓN DE LA EDUCACIÓN EN VALORES Y EN LA IGUALDAD EFECTIVA DE DERECHOS Y OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES
- 14.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PROGRAMADAS**
- 15.- PUBLICACION DE LA PROGRAMACIÓN**



1. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO. -

El Real Decreto 1631/2009 del Ministerio de Educación, de 30 de octubre de 2009 (publicado en el BOE el 1-12-2009), establece la titulación de **Técnico en Gestión Administrativa**. Entre las enseñanzas contempladas en el Real Decreto figura el módulo denominado **COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE**, objeto de esta programación.

La competencia general del título de Técnico en Gestión Administrativa consiste en *«realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental»*.

ACTIVIDADES - PROFESIONALES

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones relacionadas con la comunicación en la empresa, tales como:

- ☒ Recepción de visitas y atención telefónica.
- ☒ Recepción, tramitación y gestión de documentación.
- ☒ Atención al cliente/usuario.
- ☒ Elaboración, registro y archivo de documentación.
- ☒ La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a la situación de atención/asesoramiento al cliente.
- ☒ La realización de las gestiones pertinentes con los departamentos afectados para consultas, reclamaciones y atención postventa.
- ☒ La tramitación de las reclamaciones y denuncias.
- ☒ La aplicación de los estándares de la calidad en la prestación del servicio.
- ☒ La aplicación de las técnicas de marketing como medio de potenciación de la imagen de la empresa.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican:

- En todos los ámbitos de la empresa, tanto interno como externo y en todo tipo de empresas, independientemente del sector al que pertenezcan.
- Especialmente, en el apoyo administrativo a las tareas que desarrollan los departamentos de Atención al cliente y Marketing en las empresas de los diferentes sectores económicos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo, así como las competencias del título.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- ☒ La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- ☒ La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de ésta.
- ☒ La utilización de equipos de telefonía e informáticos, aplicando las normas básicas de uso.



- La elaboración de cartas comerciales y otros documentos administrativos.
- El registro de la documentación, tanto la recibida como la emitida.
- El archivo de la documentación aplicando soporte papel e informático.
- El apoyo administrativo a los departamentos de Atención al Cliente y Marketing.
- La atención y tramitación de consultas y reclamaciones.
- El seguimiento de clientes y control del servicio post-venta.

2. UNIDADES DE COMPETENCIA Y CUALIFICACIONES PROFESIONALES QUE ACREDITA EL MÓDULO

En relación a las cualificaciones y unidades de competencia comprendidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, en el artículo 6 del citado RD1631/2009 se mencionan todas las comprendidas en el título.

Las que afectan al módulo COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE son las siguientes:

a) Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente ADG307_2 (RD 107/2008, d1 de febrero):

UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y OBJETIVOS GENERALES ASOCIADAS AL MÓDULO PROFESIONAL

En el artículo 5, el RD 1631/2009 se detallan todas las competencias profesionales, personales y sociales del título.

Las Competencias profesionales que están en relación (directa o indirecta) con este módulo son las siguientes:

1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa
2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
3. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa
4. Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución
5. Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
6. Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia
7. Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales,



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP
Formación
Profesional



Le ingeniero
de la cierva

C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

8. Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

Entre los **objetivos generales**, recogidos en el artículo 9 del RD 1631/2009, aquellos que están en relación (directa o indirecta) con este módulo se encuentran los siguientes:

Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicación que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.

Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.

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.

Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.

Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos

Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario



4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN ESTABLECIDOS POR LEY. (BOE-A-2009-19148)

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1.- Selecciona técnicas de comunicación relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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. g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama función. 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.
<p>2.- Transmite información de forma <u>oral</u>, vinculándola a los usos y costumbres socio profesionales habituales en la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 propuesto las acciones correctivas necesarias.



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>3.- Transmite información <u>escrita</u>, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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
<p>4.- Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 información a almacenar. d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos. 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 (intranet, extranet, correo electrónico). 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).



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>5.- Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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 los distintos etapas de un proceso comunicativo.
<p>6.- Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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.



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>7.- Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>8.- Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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



5. RELACION SECUENCIADA DE CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACION.

UNIDAD 1 LA EMPRESA Y SU ENTORNO	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sabe distinguir entre empresa y empresario. <input type="checkbox"/> Reconoce cuales son los fines que persigue una empresa. <input type="checkbox"/> Sabe identificar los elementos de una empresa, su clasificación y que forma parte de los mismos. <input type="checkbox"/> Conoce las clases de empresas por su actividad, por el número de trabajadores y por su propiedad. <p>Apreciar la necesidad de la organización en toda actividad empresarial y el papel desempeñado por el departamento como unidad organizativa básica.</p> <p>Conocer las estructuras organizativas más habituales.</p> <p>Interpretar un organigrama, distinguiendo los principales modelos organizativos.</p> <p>Distinguir el grado de responsabilidad que corresponde a cada nivel de un organigrama.</p> <p>Explicar las funciones principales de una empresa tipo, y las competencias asignadas a cada una de sus áreas funcionales.</p> <p>Relacionar las diferentes funciones empresariales en orden a conseguir la unidad de empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Se ha comprendido el concepto de empresario y empresa. <input type="checkbox"/> Se han interpretado los fines perseguidos por los distintos departamentos de una empresa. <input type="checkbox"/> Se han identificado los elementos que forman parte de una empresa. <input type="checkbox"/> Se han reconocido a las empresas por su tamaño, propiedad y actividad. <p>Elaborar e interpretar un organigrama.</p> <p>Valorar la importancia de la organización para llevar a cabo cualquier actividad.</p> <p>Describir las principales funciones de los departamentos básicos de toda empresa.</p> <p>Establecer un sistema de relaciones entre los departamentos.</p> <p>Manejar el vocabulario específico relacionado con la organización empresarial.</p>

TEMA 2 LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>Reconocida la importancia de la comunicación en el mundo empresarial, reconoce los elementos que forman parte de los procesos de comunicación.</p> <p>Utiliza de forma correcta los recursos del lenguaje verbal y no verbal.</p> <p>Aplica los recursos necesarios para conseguir el objetivo perseguido en el proceso comunicativo.</p> <p>Diferencia las barreras de comunicación del emisor y del receptor.</p> <p>Identifica las barreras psicológicas, evitando su utilización en las comunicaciones con sus compañeros y profesores.</p> <p>Reconoce cuando las Administraciones Públicas utilizan barreras en las comunicaciones con los ciudadanos.</p> <p>Especifica la finalidad y los objetivos del protocolo en la empresa.</p> <p>Aplica las normas de convivencia en el aula, para evitar conflictos.</p> <p>Reconoce los flujos de comunicación que se producen en la empresa.</p> <p>Diferencia las comunicaciones formales e informales que se establecen en una empresa.</p> <p>Identifica y distingue entre publicidad, publicidad institucional y relaciones públicas</p>	<p>Se ha descrito la finalidad y objetivo de la comunicación.</p> <p>Se han diferenciado los componentes que forman parte de todo proceso comunicativo.</p> <p>Se han identificado los objetivos perseguidos por la retroalimentación en los procesos comunicativos (Feed-back)</p> <p>Se ha determinado la clasificación de las comunicaciones.</p> <p>Se han realizado comunicaciones expresivas, funcionales y retroalimentarías.</p> <p>Se han identificado las diferencias entre comunicación intrapersonal y comunicación interpersonal.</p> <p>Se han descrito los objetivos perseguidos por un proceso comunicativo.</p> <p>Se han detectado las barreras comunicativas entre el emisor y el receptor.</p> <p>Se ha identificado la importancia del uso correcto de las palabras y su significado, dependiendo a quien nos dirijamos.</p>



UNIDAD 3 LA COMUNICACIÓN ORAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>Reconocida la importancia de la comunicación en el mundo Aplica los principios básicos en las comunicaciones orales.</p> <p>Diferencia las comunicaciones singulares, duales y plurales.</p> <p>Conoce los diferentes canales que un cliente tiene para ponerse en contacto con una empresa.</p> <p>Sabe cómo responder y atender cualquier reclamación presentada por un por un cliente en la oficina de atención al cliente.</p> <p>Aplica correctamente las técnicas para saber escuchar activamente.</p> <p>Utiliza de forma correcta la comunicación no verbal y cuida su imagen personal.</p> <p>Sabe qué medios y recursos son utilizados en la comunicación no verbal.</p> <p>Diferencia los distintos factores asociados al lenguaje: el tono, el volumen, la rapidez en el hablar, la pronunciación, los silencios y el ritmo o fluidez.</p> <p>Identifica las condiciones que deben producirse en todo diálogo.</p> <p>Aplica las pautas que deben estar presentes en todo discurso.</p> <p>Utiliza aquellos recursos que son necesarios, a la hora de enfrentarse a una entrevista de trabajo.</p> <p>Conoce el funcionamiento de una centralita de teléfonos en una empresa, su importancia y como sacarle el máximo partido a la misma.</p> <p>Localiza el número de teléfono de una empresa, mediante la página web de telefónica o QDQ.</p> <p>Aplica las normas para llamar y contestar correctamente al teléfono.</p> <p>Utiliza el teléfono móvil para realizar video llamadas, enviar sms y ver el correo electrónico, y navegar por Internet.</p> <p>Sabe qué medios informáticos son necesarios para realizar una videoconferencia.</p>	<p>Se han identificado los principios básicos de la comunicación verbal.</p> <p>Se ha descrito la finalidad de la oficina de atención al cliente presencial y los objetivos que se persigue.</p> <p>Se han diferenciado las técnicas utilizadas en la atención una oficina de atención al cliente presencial y otra no presencial.</p> <p>Se han identificado las técnicas utilizadas en la comunicación oral y las habilidades sociales.</p> <p>Se han identificado los factores comportamentales de la comunicación oral, y la importancia de los mismos en los procesos comunicativos.</p> <p>Se han determinado la importancia de las habilidades vocales cuando nos comunicamos con otras personas.</p> <p>Se han realizado diálogos sobre temas de interés para los/as alumnos/as.</p> <p>Se han realizado discursos en los que se han puesto en práctica aquellos recursos necesarios para captar y despertar el interés de nuestro auditorio.</p> <p>Se han identificado los recursos lingüísticos y no lingüísticos utilizados en un debate.</p> <p>Se han representado entrevistas de trabajo, donde los alumnos han ido adoptando alternativamente la figura de entrevistador y entrevistado.</p> <p>Se han identificado las normas que se deben tener presente el responsable de una centralita de teléfonos, y facilitar la comunicación entre la empresa y el exterior de la misma.</p> <p>Se han localizado números de teléfonos de empresas, mediante las páginas blancas, amarillas y QDQ, tanto físicas como por internet.</p> <p>Se ha utilizado el teléfono móvil, para la consulta de correo electrónico, y envío de SMS.</p> <p>Se han realizado videoconferencias</p>



UNIDAD 4 LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA. LAS COMUNICACIONES BREVES

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa de uso en la empresa: Memorándum Saluda Nota interior ▪ Identifica los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros. ▪ Identificar al destinatario observando las debidas normas de protocolo. ▪ Identifica las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad. ▪ Identifica el documento apropiado cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida. ▪ Sabe utiliza las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición. <p>Aplica en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros. ▪ Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares. ▪ Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad. ▪ Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo. ▪ Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad. ▪ Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida. ▪ Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación. ▪ Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición. ▪ Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

UNIDAD 5 LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA. LA CARTA COMERCIAL

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa.</p> <p>Identifica los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.</p> <p>Identificar al destinatario observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>Identifica las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.</p> <p>Identifica el documento apropiado cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>Sabe utiliza las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.</p> <p>Aplica en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>	<p>Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.</p> <p>Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.</p> <p>Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.</p> <p>Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.</p> <p>Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.</p> <p>Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.</p> <p>Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>



UNIDAD 6 COMUNICACIÓN ESCRITA: DOCUMENTOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos relacionados con la Administración Pública.</p> <p>Identifica los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.</p> <p>Identificar al destinatario observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>Identifica las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.</p> <p>Identifica el documento apropiado cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>Sabe utiliza las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.</p> <p>Aplica en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>	<p>Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.</p> <p>Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.</p> <p>Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.</p> <p>Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.</p> <p>Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.</p> <p>Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.</p> <p>Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.</p> <p>Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>



UNIDAD 7 LA CORRESPONDENCIA. ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN. LOPD

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diferencia la circulación interna del correo entre una gran empresa con apartado de correos y el de una pequeña-mediana empresa sin él. ▪ Utiliza el servicio de correos para enviar los distintos tipos de documentos generados en una empresa. ▪ Reconoce las diferencias entre un correo ordinario y uno certificado. ▪ Diferencia los distintos servicios de mensajerías ofrecidas por el sector privado, y utiliza aquel que mejor se adapte al tamaño, peso y necesidades del cliente. ▪ Identifica los medios que ofrece la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., para el envío de dinero. ▪ Determina cuando es necesario el envío de un telegrama. ▪ Identifica un Burofax, y cuando es necesario su utilización. ▪ Reconoce y utiliza la página on-line de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A. <p>Reconoce los servicios de paquetería internacional del sector privado, así como las prestaciones que ofrece cada uno de ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distinguir las normas que rigen en la clasificación de documentos por los sistemas: alfabético, numérico, alfanumérico, geográfico, cronológico, por asuntos o materias. • Aprender las ventajas e inconvenientes de cada uno de los referidos sistemas. • Emplear estos métodos de clasificación ya sea de forma aislada o realizando combinaciones de dos o más métodos. • Aprender las ventajas que aportan los sistemas informáticos en la gestión de datos y la organización de ficheros. • Adquirir conocimientos generales sobre tratamiento de la información. • Emplear estos métodos de clasificación ya sea de forma aislada o realizando combinaciones de dos o más métodos. • Aprender las ventajas que aportan los sistemas informáticos en la gestión de datos y la organización de ficheros. • Adquirir conocimientos generales sobre tratamiento de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se ha descrito la finalidad de organizar la correspondencia interna y su circulación. ▪ Se han diferenciado los servicios prestados por las empresas de mensajería privadas y las del sector público. ▪ Se han identificado los documentos y paquetes que se pueden enviar por correo normal o certificado. ▪ Se ha realizado una clasificación de la correspondencia urgente, atendiendo a los criterios de tipo, territorio, límite peso y seguimiento. ▪ Se han cumplimentado el impreso necesario para enviar dinero a cualquier persona o entidad dentro del territorio nacional o en el extranjero. ▪ Se han dado de alta en la oficina virtual de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., y se ha procedido a realizar todos los pasos (excepto el pago), para el envío de cartas y paquetería. ▪ Se ha realizado una clasificación de los servicios prestados por el sector privado de mensajería atendido a la clase de servicio y prestaciones. ▪ Se han identificado los servicios complementarios prestados por las agencias de transporte y mensajería. ▪ Conocer los sistemas de ordenación y clasificación de uso más generalizado. ▪ Saber determinar cuál de los criterios de clasificación y ordenación es el más adecuado para cada caso. ▪ Determinar las ventajas e inconvenientes de cada uno de los sistemas de clasificación. ▪
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.</p> <p>Especifica la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.</p> <p>Diferencia 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.</p> <p>Identifica los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.</p> <p>Determina el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.</p>	<p>Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.</p> <p>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.</p> <p>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 información a almacenar.</p> <p>Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones</p> <p>Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y</p>



<p>Aplica las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico). Reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él. Aplica, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R</p>	<p>archivo apropiados al tipo de documentos. Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital. Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico). Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él. 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. Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>
--	---

UNIDAD 8 LA ATENCIÓN AL CLIENTE. ENTORNO Y ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>Reconoce e identifica al cliente Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación. Diferencia el cliente interno del cliente externo. Identifica las fases que componen el proceso de atención al cliente y su comportamiento. Conoce los diferentes tipos de clientes. Se han analizado las diferentes clases de clientes, aplicándose las correspondientes formas de atención al mismo. Identifica los modelos que explican el comportamiento del cliente. Reconoce los diferentes elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados. Identifica las diferentes habilidades sociales respecto del empleado de la oficina de atención al cliente. Distingue las fases de la atención al cliente: el seguimiento, la gestión y la despedida. Identifica y distingue los diferentes canales de comunicación para encauzar la atención del cliente. Sabe qué son las Oficinas Integrales de Atención al Ciudadano, por parte de la Administración. Identifica los tres niveles de oficinas existentes en la atención al ciudadano.</p>	<p>Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo. Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación. Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente. Se ha identificado el comportamiento del cliente. Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente. Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.</p>



Región de Murcia

Consejería de Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP
Formación
Profesional



ies ingeniero
de la cierva
C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

UNIDAD 9 EL CONSUMIDOR. ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

A identificar una reclamación, una queja, una sugerencia y una felicitación.

Sabe qué es un departamento de atención al cliente y sus diferentes funciones.

Conoce el concepto de consumidor.

Sabe los derechos básicos de los consumidores.

Identifica los elementos que componen una reclamación o una queja.

Distingue las diferentes fases de la resolución de un queja o reclamación.

Identifica las diferentes instituciones de consumo, tanto nacionales como europeas.

Conoce el concepto de denuncia en el campo del consumo.

Identifica las diferentes fases que componen la tramitación y gestión de las reclamaciones y de las denuncias.

CRITERIOS DE EVALUACION

Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.

Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.

Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.

Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.

Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.

Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.

Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.

Se ha identificado la normativa en materia de consumo.

Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación



UNIDAD 10 PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE. FIDELIZACIÓN Y SERVICIO POSTVENTA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACION
<ul style="list-style-type: none"> • <input type="checkbox"/> Reconoce la importancia de aplicar una buena política de calidad tanto al proceso productivo como a los sistemas de comunicación utilizados con sus clientes, proveedores y entidades públicas. • <input type="checkbox"/> Identifica cuando un producto o servicio lleva el sello de calidad total. • <input type="checkbox"/> Identifica las necesidades de un cliente. • <input type="checkbox"/> Elabora encuestas para detectar el grado de satisfacción de sus clientes por el servicio recibido en el departamento de atención al cliente. • <input type="checkbox"/> Reconoce la importancia de fidelizar a los clientes y coste que el mismo supone para las empresas en comparación con la captación de nuevos clientes. • <input type="checkbox"/> Sabe utilizar los instrumentos y recursos con los que cuenta la empresa a la hora de fidelizar a los clientes. • <input type="checkbox"/> Distingue las diferencias entre una tarjeta de crédito y una de débito <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica los elementos que forman parte del marketing efectivo. ▪ Distingue e identifica los argumentos en los que se basa una buena imagen corporativa ▪ Sabe reconocer una publicidad, ilícita, engañosa, desleal o subliminal 	<p>Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.</p> <p>Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.</p> <p>Se han definido las variables constitutivas del servicio postventa y su relación con la fidelización del cliente.</p> <p>Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.</p> <p>Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente.</p> <p>Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.</p> <p>Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa</p>

6. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS. -

UNIDAD 1(A). - LA EMPRESA Y SU ENTORNO

A) CONTENIDOS:

1. Empresa y empresario.
 - Empresario.
 - Concepto de empresa.
 - Fines de la empresa.
 - Funciones comunes a todas las empresas
 - Elementos de la empresa.
 - Clases de empresa.
 - a) La forma jurídica.
 - b) La propiedad de los bienes.
 - c) La actividad.

B) ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje versan sobre:



La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.

- A partir de unos documentos se pide al alumno que realice:
 - * Análisis de los cambios producidos en los últimos veinte años en los bienes de consumo.
 - * Realización de la clasificación de empresas, indicando los objetivos de las mismas.
- Realización de un informe sobre tres empresas privadas de su entorno, diferentes por su actividad, indicando la actividad que realizan, su clasificación, elementos de la empresa que conozcan y sus objetivos.
- Reconocimiento de las empresas públicas de su entorno.
- Establecer un diálogo sobre los objetivos de las empresas públicas y privadas.

UNIDAD 1 (B). - ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

A) CONTENIDOS.

- 2.1** Principios y tipos de organización empresarial.
- 2.2** La organización empresarial. Organigramas.
 - 2.2.1** Elaboración de organigramas.
 - 2.2.2** Clasificación de los organigramas.
- 2.3** Departamentos y áreas funcionales tipo de la empresa. Funciones del personal.

B) ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje versan sobre

- ⇓ Conocer las diferencias básicas entre el modelo de organización jerárquica o funcional.
- ⇓ Identificar los diferentes departamentos que componen una empresa tipo.
- ⇓ Relacionar las diferentes actividades que se realizan en la empresa con los departamentos que corresponden.
- ⇓ Conocer las normas básicas de elaboración de organigramas.
- ⇓ Saber diseñar el organigrama parcial o total de una empresa.
- ⇓ Interpretar y analizar organigramas funcionales de empresas

UNIDAD 2.- COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

A) CONTENIDOS:

- 2.1.** Elementos de la comunicación.
- 2.2.** Barreras de la comunicación.
- 2.3.** Comunicación, información y comportamiento.
 - 2.3.1** La comunicación.
 - 2.3.2** La información.
- 1.3.3** El comportamiento.
- 2.4.** La comunicación interna en la empresa.
- 2.5.** Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
 - 2.5.1** Relaciones humanas.
 - 2.5.2** Relaciones laborales.
- 2.6.** La comunicación externa en la empresa, la publicidad y las relaciones públicas.



B) ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje versan sobre:

- ↓ Conocer los elementos de la comunicación.
- ↓ Identificar los obstáculos y barreras de la comunicación.
- ↓ Conocer la diferencia entre comunicación, información y comportamiento.
- ↓ Distinguir las comunicaciones internas y externas de la empresa.
- ↓ Distinguir las relaciones humanas y laborales de la empresa.

UNIDAD 3.- LA COMUNICACIÓN ORAL

A) CONCEPTOS:

- 3.1** La comunicación no verbal: algunos componentes.
 - 3.1.1** La mirada.
 - 3.1.2** La expresión facial.
 - 3.1.3** Los gestos.
 - 3.1.4** La apariencia.
- 3.2** Dialogar
 - 3.2.1 Saber escuchar
 - 3.2.2 Saber hablar.
- 3.3** La comunicación telefónica.
 - 3.3.1** Componentes de la comunicación telefónica.
- 3.4** La comunicación y las tecnologías de la información.

B) ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje versan sobre:

- ↓ Conocer la importancia de la comunicación verbal y no verbal.
- ↓ Conocer los componentes de la comunicación no verbal.
- ↓ Conocer los requisitos mínimos para saber hablar y escuchar.
- ↓ Reconocer una actuación correcta en un proceso de comunicación telefónico.
- ↓ Adquirir la capacidad suficiente para poder realizar una comunicación telefónica en la recepción o con otro departamento de una empresa.

UNIDAD 4.- LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA. LAS COMUNICACIONES BREVES

A) CONTENIDOS.

- 4.1** La comunicación escrita en la empresa.
 - 4.1.1** Características de la correspondencia comercial. Normas de comunicación y expresión escrita
- 4.2** Documentos breves de uso en la empresa.
 - 4.2.1** El Aviso o Anuncio.
 - 4.2.2** El Memorandum.



4.2.3 El Saluda.

4.2.4 La Invitación.

B) ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje versan sobre:

- ⇓ Conocer las normas de redacción, contenido y esquema que deben reunir las comunicaciones breves.
- ⇓ Identificar las características y diferencias de este tipo de comunicación escrita.
- ⇓ Elaborar los diferentes tipos de comunicaciones breves de régimen interno y externo de la empresa, utilizando un procesador de textos.
- ⇓ Conocer las reglas de ortografía y los signos de puntuación.

UNIDAD 5.- LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA. LA CARTA

COMERCIAL.

A) CONTENIDOS:

5.1 La carta comercial: Aspectos formales.

5.1.1 Estilos de cartas comerciales.

5.2 Contenido y estructura de la carta comercial.

5.2.1 Encabezamiento.

5.2.2 Texto o cuerpo de la carta.

5.2.3 Cierre.

5.3 Tipos de cartas comerciales.

5.3.1 Cartas de oferta.

5.3.2 Cartas de petición de información.

5.3.3 Cartas de pedido.

5.3.4 Cartas de envío de mercancías.

5.3.5 Cartas de reclamación de mercancías.

5.3.6 Cartas de reclamación de pagos.

5.3.7 La carta circular

B) ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje versan sobre:

- ⇓ Entender la importancia de la correspondencia comercial en el mundo de la empresa.
- ⇓ Conocer las normas de redacción y contenido que debe reunir la correspondencia comercial.
- ⇓ Conocer o distinguir los diferentes estilos de cartas comerciales.
- ⇓ Elaborar los diferentes modelos de cartas comerciales utilizando un procesador de textos.
- ⇓ Conocimiento de las abreviaturas de uso comercial más usuales.

UNIDAD 6.- DOCUMENTOS DE COMUNICACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES



PÚBLICAS.

A) *CONTENIDOS*

- 6.1 El acta de reunión.
- 6.2 El certificado.
- 6.3 La solicitud o instancia.
- 6.4 El oficio.

B) *ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:*

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje versan sobre:

- ⇓ Conocer las normas de redacción, contenido y esquema que deben reunir el acta y el certificado.
- ⇓ Conocer la importancia y las normas de redacción, contenido y esquema de los escritos que el ciudadano dirige a la Administración, y viceversa: la instancia y el oficio.
- ⇓ Elaborar actas y certificados utilizando un procesador de texto.
- ⇓ Elaborar instancias y oficios utilizando un procesador de textos.
- ⇓ Conocer la ortografía de los números, algunos gentilicios y reglas de los números romanos.

UNIDAD 7(A). - LA CORRESPONDENCIA. ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

A) *CONCEPTOS*

- 7.1 La circulación interna de la correspondencia.
- 7.2 El sobre.
- 7.3 Dirección del destinatario y del remitente.
 - 7.3.1 Direcciones del destinatario.
 - 7.3.2 Remites.
- 7.4 Registro de la correspondencia.
- 7.5 Registro de correo electrónico
- 7.6 El servicio de correos.
 - 7.6.1 Envíos urgentes.
 - 7.6.2 Básicos.
 - 7.6.3 Paquetería.
 - 7.6.4 Empresariales.
 - 7.6.5 Financieros.
 - 7.6.6 Telecomunicación.
 - 7.6.7 Otros servicios.

B) *ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:*

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje versan sobre:

- ⇓ Identificar los distintos tipos de sobres.
- ⇓ Cumplimentar debidamente las direcciones postales y remites.



- ⇓ Cumplimentar con corrección el registro de entrada y salida de la correspondencia.
- ⇓ Cumplimentar correctamente el registro de entrada y salida de correo electrónico
- ⇓ Identificar los diferentes servicios que ofrece Correos y Telégrafos.
- ⇓ Cumplimentar con corrección impresos oficiales de Correos y Telégrafos.

UNIDAD 7 (B). - SISTEMAS DE ORDENACIÓN CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL I.

A) CONTENIDOS:

- 7.1 Clasificación y ordenación de documentos.
- 7.2 Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
- 7.3 Sistema de ordenación y clasificación alfabético.
 - 7.3.1 Ordenación de las palabras alfabéticamente.
 - 7.3.2 Nombre de personas: reglas.
 - 7.3.3 Nombres comerciales: reglas.
- 7.4 Sistemas de ordenación y clasificación numérico, alfanumérico, geográfico, cronológico y por materias.

B) ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje versan sobre:

- ⇓ Entender la necesidad que hay en todas las empresas de ordenar y clasificar los diferentes tipos de documentos.
- ⇓ Conocer y entender el concepto de ordenación y clasificación documental.
- ⇓ Conocer las normas y reglas de ordenación alfabética, numérica y alfa-numérica.
- ⇓ Conocer los diferentes criterios de clasificación que existen.
- ⇓ Que el alumno sea capaz de realizar una clasificación documental en cualquiera de los diferentes métodos de clasificación

UNIDAD 7(C). - ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN EN SOPORTE PAPEL.

A) CONTENIDOS:

- 7.1 Naturaleza y finalidad del archivo.
- 7.2 Archivo de documentos: captación, elaboración de datos y custodia.
- 7.3 Clasificación de la información.
- 7.4 El proceso de archivo.
- 7.5 Sistemas de archivo. Convencionales, por microfilm e informáticos.
- 7.6 Centralización o descentralización del archivo.
- 7.7 Confidencialidad de la información. Destrucción de la documentación
 - 7.7.1 Destrucción de la información
 - 7.7.2 Ley de protección de datos
- 7.8 Confección y presentación de informes procedentes del archivo.

B) ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:



- ⇓ Conocer la finalidad de organizar la información.
- ⇓ Saber clasificar la información.
- ⇓ Diferenciar las técnicas de organización de la información.
- ⇓ Conocer el proceso del archivo.
- ⇓ Identificar los sistemas de archivo.
- ⇓ Conocer los sistemas de destrucción de documentos y los criterios para la confidencialidad de la información.

UNIDAD 8.- ATENCIÓN AL CLIENTE. ENTORNO Y ORGANIZACIÓN

A) *CONCEPTOS:*

- 13.1 Concepto e identificación del cliente: el cliente interno. El cliente externo.
- 13.2 Organización del servicio de atención al cliente.
- 13.3 Elementos de la atención al cliente.
- 13.4 Fases de la atención al cliente.
- 13.5 La percepción del cliente respecto a la atención recibida. La satisfacción del cliente.
- 13.6 Los procesos en contacto con el cliente externo.

B) *ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:*

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje versan sobre:

- ⇓ Diferenciar entre cliente interno y cliente externo.
- ⇓ Reconocer el servicio de atención al cliente y su organización.
- ⇓ El alumno reconocerá las fases en la atención al cliente. Elaborar esquema.
- ⇓ Identificar la percepción del cliente en la atención recibida.

UNIDAD 9.-EL CONSUMIDOR.ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

A) *CONCEPTOS*

- 9.1 El departamento de atención al cliente: funciones.
- 9.2 Valoración del cliente de la atención recibida.
- 9.3 Elementos de una queja o reclamación
- 9.4 Las fases de la resolución de quejas y reclamaciones.
- 9.5 El consumidor.
- 9.6 Normativa en materia de consumo.
- 9.7 Instituciones de consumo.
- 9.8 Procedimiento y tramitación de las reclamaciones y denuncias.
 - 9.8.1 Trámites.

B) *ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:*

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje versan sobre:



- ⇓ Adquirir técnicas de atención al cliente.
- ⇓ Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- ⇓ Reconocer el comportamiento del cliente.
- ⇓ Conocer las instituciones de consumo.
- ⇓ Adquirir conocimientos sobre resolución de conflictos.

UNIDAD 10 PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE. -

A) CONCEPTOS:

- 16.1** La calidad del servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
- 16.2** Procedimientos y evaluación de control del servicio. Tratamiento de las anomalías producidas en la prestación del servicio.
- 16.3** Control del servicio postventa.
- 16.4** La fidelización del cliente.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje versan sobre:

B) ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

- ⇓ Identificar los procedimientos y evaluación de control del servicio.
- ⇓ Detectar los errores que se han producido en la prestación del servicio.
- ⇓ Distinguir las funciones del servicio de control interno.
- ⇓ Conocer la importancia del servicio postventa.

7. TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS Y DISTRIBUCIÓN HORARIA. -

7.1.- RELACIÓN DE UNIDADES Y HORAS PROPUESTAS

La duración de este módulo es de 134 horas, con la siguiente distribución:

- Unidad I: La empresa. Organización en la empresa. (14 horas)
- Unidad II: La comunicación empresarial (10 horas).
- Unidad III: La comunicación oral (12 horas).
- Unidad IV: La comunicación escrita en la empresa las comunicaciones breves (14 horas).
- Unidad V: La comunicación escrita en la empresa la carta comercial (16 horas).
- Unidad VI: Documentos de comunicación con las administraciones públicas (14 horas).
- Unidad VII: La correspondencia. Sistemas de ordenación y clasificación documental. Archivo de la información en soporte papel e informático (14 horas).
- Unidad VIII: Atención al cliente: entorno y organización. (10 horas).



Región de Murcia

Consejería de
Educación y Cultura



Unión Europea
Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

FP
Formación
Profesional



ies ingeniero
de la cierva
C/ La Iglesia, s/n
30012 Patiño (Murcia)
☎ 968 26 69 22 / 📠 968 34 20 85

Unidad IX: El consumidor. Atención de consultas quejas y reclamaciones (16 horas).

Unidad XX: Procedimientos de calidad en la atención al cliente Fidelización y servicio postventa (14 horas).

7.2.- TEMPORALIZACIÓN:

- PRIMER TRIMESTRE: Unidades de trabajo 1, 2, 3 y 4 Sesiones: 50.
- SEGUNDO TRIMESTRE: Unidades de trabajo 5, 6, 7. Sesiones: 44.
- TERCER TRIMESTRE: Unidades de trabajo 8, 9 y 10 Sesiones: 40

8. CONTENIDOS MÍNIMOS EXIGIBLES

- Comprender los conceptos de empresa y el de empresario.
- Diferenciar los elementos que componen la empresa.
- Reconocer las clases de empresa según el sector productivo, su forma jurídica y nº de propietarios.
- Identificar los diferentes departamentos de la empresa.
- Saber el significado de relación interdepartamental
- Reconocer la necesidad de comunicación entre las personas.
- Distinguir entre comunicación e información.
- Saber los elementos (verbales y no verbales) y procesos que intervienen en la comunicación.
- Reconocer los obstáculos (barreras) que pueden existir en un proceso de comunicación.
- Distinguir las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.
- Saber relacionar la comunicación con la imagen de la empresa.
- Reconocer la importancia de aplicar en toda comunicación oral las características de claridad, brevedad, cortesía y cercanía.
- Diferenciar entre comunicación e información.
- Diferenciar la atención al cliente presencial y la no presencial.
- Identificar los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
- Elaborar y transmitir mensajes escritos/orales, sencillos, precisos y correctos para su uso en determinadas situaciones (avisos, teléfono, contestador automático).
- Utilizar el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- Aplicar las normas básicas de uso de teléfono o centralita telefónica, a la hora de contestar o realizar una llamada telefónica.
- Tomar nota de una llamada.
- Según el estilo profesional, saber distribuir de forma adecuada las partes de una carta comercial.
- Saber confeccionar las cartas comerciales dependiendo de las diferentes situaciones derivadas de las operaciones de compraventa, sin cometer errores ortográficos ni de sintaxis y manteniendo la distribución adecuada.
- Redactar Saludas, Cartas circulares, notas interiores y avisos, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida y con la distribución adecuada.
- Utilizar las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
- Conocer los distintos servicios de mensajerías ofrecidos por el sector privado, y por el sector público.
- Conocer los pasos a seguir en la recepción de correo o criterios que se utilizan a la hora de abrir el correo.
- Conocer los pasos a seguir cuando se produce una salida de correspondencia en la empresa.
- Anotar correctamente la documentación enviada y recibida en los libros de registro

de entrada y salida de correspondencia.

- Diferenciar y localizar la palabra ordenatriz del documento a clasificar.
- Aplicar adecuadamente las normas de clasificación alfabética a la documentación que se puede generar.
- Definir el término archivo.
- Distinguir las clases de archivos según el uso de la documentación.
- Diferenciar entre archivo centralizado y descentralizado.
- Conocer la organización del archivo dependiendo del tipo de empresa.
- Conocer los diferentes sistemas de archivo.
- Saber la importancia de la protección, seguridad y confidencialidad de los documentos dentro de la empresa
- Realizar árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital
- Conocer los diferentes tipos de clientes, su comportamiento y las motivaciones de compra o demanda de un servicio.
- Identificar, ante situaciones determinadas, las necesidades que desea satisfacer un cliente mediante la compra de un producto-servicio.
- Realizar esquema que recoja las distintas etapas de un proceso comunicativo con el cliente
- Reconocer las principales funciones del marketing.
- Diferenciar los elementos y herramientas básicos que componen el marketing
- Identificar situaciones comerciales en las que se precisa el seguimiento y servicio post- venta del cliente.
- Conocer los errores que se pueden producir en la prestación del servicio.
- Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor
- Presentar obligatoriamente el dossier con todos los ejercicios realizados en cada unidad de trabajo.

9. METODOLOGÍA.

Según el artículo 42.3 de la Ley Orgánica 2/2006 (LOE):

«La formación profesional promoverá la integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos y garantizará que el alumnado adquiera los conocimientos y capacidades relacionadas con las áreas establecidas en la disposición adicional tercera de la Ley 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional».

En estos objetivos debe basarse la metodología didáctica de los distintos módulos, como establece el artículo 18.4 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre:

«La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente».

Por ello, en este módulo se aplicarán métodos de aprendizaje basados en:

Exposición, análisis y estudio de los contenidos de carácter teórico.

Planteamiento y resolución de situaciones laborales basadas en la realidad, que incluyan aplicación de técnicas y métodos de comunicación empresarial en todas sus modalidades

(orales, escritas, presenciales, etc.).

Análisis y elaboración de documentos cuyo objetivo es la comunicación tanto en el ámbito interno como externo.

Tratamiento de la documentación, organización y archivo de acuerdo a diversos criterios.

Desarrollo de relaciones humanas en el entorno de trabajo: protocolo en la atención y tratamiento de visitas, así como atención a los clientes.

Aplicación de técnicas de comunicación para el manejo de situaciones de conflicto en relación con clientes (quejas, reclamaciones, etc.).

Búsqueda y recogida de información por parte del alumno de la documentación relacionada con los supuestos que se planteen.

Búsqueda y consulta de información sobre los contenidos del programa, en textos informativos (periódicos y revistas de carácter económico) así como en textos legales relacionados con el contenido del módulo.

Participación continua y activa del estudiante de manera que sea el protagonista de su propio aprendizaje.

Resolución de supuestos globales relacionados con la gestión de las comunicaciones empresariales.

El contenido del módulo se impartirá **relacionado** con el módulo **Tratamiento Informático de la Información**, en el que se adquieren conocimientos sobre procesadores de textos, herramienta imprescindible en la confección de la mayoría de los documentos.

Por ello, se trabajarán ambos módulos de forma coordinada para que cuando el alumno/a sea capaz de manejar con soltura la herramienta informática, pueda aplicarla en la elaboración de los documentos contemplados en este módulo

9.1.- METODOS DE TRABAJO

- El proceso de evaluación, no sólo se basará en la realización de exámenes o controles sino **en un proceso de evaluación continua**.
- El proceso de enseñanza-aprendizaje se ha programado basándose en la realización de una serie de actividades de aprendizaje, de forma individual y en grupo, que pretende potenciar la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje desarrollando capacidades de comprensión y análisis, de relación y de búsqueda y manejo de la información y que intentan conectar el aula con el mundo real, las empresas.
- Se trata, de plantear y enfrentar al alumno/a a la simulación de casos prácticos lo más cercanos a la realidad posible, (casos prácticos nunca cerrados a las aportaciones de los alumnos/as fruto de sus propios conocimientos o planteamientos).
- El profesor ha de limitar al máximo su tiempo de exposición teórica o el dictado de notas.
- Se han de desarrollar capacidades de comprensión, búsqueda y manejo de la información apoyándose éstas sobre las orientaciones dadas, bien de forma individual o en grupos.
- Se solapan las actividades de enseñanza con las de evaluación en el proceso de aprendizaje.
- Se le proponen materiales para ser utilizados como orientación y consulta, formando parte de las actividades y también como texto para su posterior estudio.

- La atención a las diferencias entre alumnos/as: se diseñarán las actividades de aprendizaje para aquellos casos que no hayan alcanzado los objetivos mínimos que se persiguen.
- Se pretende que el alumno/a desarrolle habilidades, destrezas y actitudes.
- Se valorará dossier de ejercicios-prácticos en carpeta y/o disco.
- Tendrán especial importancia **los trabajos**, tanto **en grupos** como de **forma individual**, siendo **obligatorio la presentación de un dossier con todos los ejercicios prácticos realizados en el aula que deberán ser entregados aproximadamente una semana antes de cada evaluación.**

La dinámica de trabajo que se seguirá será la siguiente:

1. Potenciar la búsqueda de información y la comprensión lectora (PLEI): Antes de desarrollar los contenidos de una unidad didáctica, se les proporciona una serie de cuestiones sencillas para que **obtengan y seleccionen información en su libro de texto**. Se analiza la información obtenida, se ponen en común las respuestas y se buscan alternativas utilizando un lenguaje adecuado para ellos.
2. Desarrollo teórico de los contenidos. La profesora introducirá y desarrollará los contenidos, buscando la participación del alumnado/a con preguntas, realizando exposiciones orales, apoyándose en esquemas-resumen y tratando de contextualizar los contenidos en la vida real.
En esta fase se utilizará la pizarra y fotocopias de temas elaborados por la profesora y cuando sea preciso, se complementarán los contenidos con apuntes a recoger por el alumno/a en su cuaderno.
3. Desarrollo práctico de los contenidos. La profesora explicará, paso a paso, la solución o desarrollo de los ejercicios propuestos en el libro de texto. Con posterioridad, los alumnos/as irán resolviendo ejercicios prácticos similares, propuestos por el profesor.

Durante esta fase, la profesora ofrecerá asesoramiento y ayuda individualizada al alumno/a, para ayudarle a superar los problemas encontrados. Se llevará a cabo, por parte de la profesora o de alguno de los alumnos/as, la corrección de los ejercicios, a fin de que el grupo pueda corregir los errores. Se repetirán nuevos supuestos para garantizar que los alumnos/as se familiaricen con los mismos.
En esta fase se utilizarán apuntes y supuestos prácticos proporcionados por la profesora.

Cuando adquieren conocimientos sobre procesadores de textos y puedan mecanografiar con soltura, usando el método ciego, usaran como herramienta el ordenador para la realización de los ejercicios ya corregidos.
Cada día se les fijará a los alumnos/as la tarea que deben realizar en casa y se procederá a su corrección en el aula. Se comprobará por la profesora la realización de dichas tareas.
4. Evaluación de los contenidos teóricos. La adquisición de los contenidos teóricos se medirá a través de una prueba escrita.
5. Evaluación de los contenidos prácticos. La adquisición de los contenidos prácticos se medirá a través de supuestos prácticos, similares a los realizados con anterioridad en el aula.

9.2.- MATERIALES CURRICULARES. -

- Material elaborado por el profesor: Temas teóricos, Esquemas, y Ejercicios prácticos
- Libros de texto recomendado como consulta: Editorial. Editex y Editorial McGraw
- Diapositivas
- Equipos informáticos (ordenadores, monitores, impresoras y escáner), bien en mono puesto o en red. Siendo idóneo el trabajo en red.

- Documentos y canales de comunicación:
 - * Los tradicionales: correo, teléfono, fax
 - * Aula moodle utilizada por el centro, para intercambio de materiales y trabajos.
 - * Las nuevas tecnologías: Correo electrónico, páginas Web y servicios telemáticos.
- Software específico: Procesador de textos, PowerPoint, Bases de datos, Hojas de Cálculo...
- Oficinas virtuales: SEUR, IKEA, AEPD, Correos y Telégrafos.
- Documentos / informes / Revista Emprendedores, estudios publicados en diarios y revistas.
- El alumno/a también podrá aportar aquellos documentos o publicaciones que encuentre de interés y que estén relacionados con los temas.

10. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

En caso de tener alumnos/as con necesidades educativas especiales, y visto el expediente académico de cada alumno/a, el Departamento solicitará ayuda al Departamento de Orientación de acuerdo con las necesidades específicas determinadas en cada uno de ellos.

Los que no hayan alcanzado los mínimos realizarán, para su adaptación curricular, otras actividades más sencillas o más secuenciadas que les facilite alcanzar los **objetivos mínimos previstos**.

El proceso se iniciará en la evaluación inicial del equipo o bien a lo largo del curso, en el momento que se crea necesario aplicarlo.

Teniendo en cuenta las directrices generales y decisiones referidas a la atención a la diversidad del alumnado, se podrán adoptar medidas al respecto en relación con:

PROCESO DE APRENDIZAJE

- Se realizará en el aula un proceso individual de apoyo y seguimiento.
- Ayuda en la realización de resúmenes y esquemas, que le permita delimitar los contenidos teóricos mínimos.
- Seguimiento personalizado de los materiales que usan los/as alumnos/as (libros de texto, cuadernos, fotocopias auxiliares, etc.) para revisar que siguen las instrucciones de trabajo correctamente.
- Realización de ejercicios de repaso y refuerzo según las necesidades detectadas.
- Flexibilidad en el tiempo de realización de tareas y controles, según sus necesidades.
- Observar el ritmo de trabajo del alumnado, detectando las posibles dificultades que se puedan plantear, modificando en su caso la metodología o los propios procesos.

CONTENIDOS

- Se han fijado unos contenidos mínimos a superar por todos los alumnos/as.
- El resto de contenidos sirven para mejorar el nivel de conocimientos de los distintos alumnos, pudiendo, en casos determinados, incorporar otros con carácter optativo en función de las capacidades de los alumnos/as.
- En cuanto a los alumnos con Necesidades Educativas Especiales, se adaptarán los criterios y los procedimientos de evaluación, teniendo en cuenta los informes de evaluación psicopedagógica.

11. EVALUACIÓN.

11.1.- PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación del aprendizaje del alumnado se realizará tomando como referencia los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación del módulo profesional, así como los objetivos

generales del ciclo formativo.

Los procesos de evaluación están adecuados a las adaptaciones metodológicas de las que haya podido ser objeto el alumnado con discapacidad y se garantizará su accesibilidad a las pruebas de evaluación.

Los aprendizajes del alumnado serán evaluados de forma continua.

Los procedimientos que se utilizarán para evaluar a los alumnos son:

La realización de una prueba inicial que nos permita conocer el nivel de conocimientos de los alumnos.

La realización de pruebas objetivas, escritas y orales, que nos permitirán evaluar:

- El grado de conocimiento de los contenidos, conceptos, trámites, documentos, etc.
- La comprensión y análisis de textos y normas.
- La capacidad de razonamiento, la iniciativa y creatividad.
- La resolución correcta de los problemas planteados.
- La presentación, redacción y expresión.

El seguimiento del trabajo diario realizado en el aula (o aula TIC) y en casa. Se trata de valorar la participación del alumno en la clase:

- Las intervenciones y explicaciones sobre actividades y ejercicios propuestos.
- El interés y dedicación.
- Realización de las tareas y ejercicios en clase y en casa.
- Recopilación de apuntes, ejercicios y actividades realizados.
- La presentación, redacción y expresión.

La observación continua de la actitud en la que se valorará el interés y respeto por los compañeros y el/la profesor/a.

La presentación de forma adecuada y según las instrucciones que se les den, de las actividades realizadas y corregidas, que permitirá evaluar determinadas competencias profesionales que deben adquirir como son:

- *Archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.*
- *Realizar las actividades o tareas, siendo conscientes en todo momento de la imagen de la empresa /institución.*
- *Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.*

La realización de trabajos individuales o en grupo. Se trata de evaluar:

- Calidad y organización de conceptos.
- Presentación, redacción y expresión.
- Autonomía y Colaboración en las actividades.
- La utilización adecuada del material necesario para la realización del trabajo.

Los instrumentos de evaluación que se utilizarán:

- **El cuaderno del profesor**, en el que se anotará por alumno/a las observaciones diarias sobre el comportamiento, la participación, el material, las valoraciones de las pruebas, la realización de tareas de casa, etc.
- **El dossier del alumno**, fichas y carpeta de documentos, en su caso, que serán recogidos y

evaluados por el/la profesora/a. Esto nos proporcionará información sobre hábitos de trabajo, correcciones efectuadas, presentación y organización.

➤ **Las pruebas específicas, orales y/o escritas** en las que evaluaremos el grado de asimilación de los distintos contenidos y desarrollo de las distintas competencias profesionales, personales y sociales asociadas al módulo.

➤ **Los trabajos individuales y/o en grupo** que podrán ser escritos y/o orales.

Todo ello nos permitirá situar al alumno/a en el proceso de enseñanza-aprendizaje y evaluar su progreso y el grado de **adquisición de los objetivos** y contenidos programados.

11.2.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

A lo largo del curso escolar se realizarán 3 evaluaciones. La calificación del alumno será la nota media ponderada de las siguientes variables evaluadas **siempre que cada una de ellas haya sido superada con nota igual o mayor que cinco:**

Nota de Aula (Actitud):

- El trabajo y el interés en el hacer diario.
- Iniciativa y participación.
- Atención y concentración en el aula
- Asistencia regular y puntual
- Comportamiento adecuado, cumpliendo con las normas de convivencia establecidas en el centro educativo.

Cuaderno y actividades diarias: (Procedimientos)

- **Tareas casa:** La realización de las actividades y ejercicios propuestos en cada unidad didáctica.
- **Dossier: Presentación obligatoria y en la fecha indicada.** Recogerá debidamente ordenadas todas las tareas realizadas en cada unidad didáctica (apuntes, esquemas, cuestiones, supuestos prácticos, documentos...).

Trabajos individuales y/o en grupo: (Procedimientos)

- Calidad y organización de conceptos.
- Presentación, redacción y expresión.
- Autonomía y Colaboración en las actividades.
- La utilización adecuada del material necesario para la realización del trabajo.

Este apartado se valorará sobre **diez puntos**, siendo necesario conseguir una **calificación mínima de cinco** puntos para superarlo.

Resolución de pruebas individuales teóricas y/o prácticas: (Conceptuales)

Se valorará la capacidad del alumno para desarrollar conceptos, procesos y operaciones de la materia con contenidos teóricos y prácticos, además de la presentación y expresión escrita utilizando la terminología específica de la materia.

Las pruebas, ya sean teóricas o prácticas se valorarán sobre **diez puntos** cada una, siendo necesario conseguir una **calificación mínima de cinco puntos** en cada una de ellas para superarlas. La nota será la media del conjunto de pruebas globales realizadas a lo largo del trimestre.

11.3.- PONDERACIÓN:

1ªEvaluación:

- **Nota de Aula (Actitud): 10 %** de la nota final
- **Dossier y actividades para realizar en casa): 10%** de la nota final
- **Trabajos individuales y/o en grupo: 10%** de la nota final
- **Pruebas individuales (teóricas/prácticas): 70%** de la nota final

2ªEvaluación:

- **Nota de Aula (Actitud): 10 %** de la nota final
- **Nota Casa (Dossier y actividades para realizar en casa): 10%** de la nota final
- **Trabajos individuales y/o en grupo: 10%** de la nota final
- **Pruebas individuales (teóricas/prácticas): 70%** de la nota final

3ªEvaluación:

- **Nota de Aula (Actitud): 10 %** de la nota final
- **Nota de Casa (Dossier y actividades para realizar en casa): 10%** de la nota final
- **Trabajos individuales y/o en grupo: 10%** de la nota final
- **Pruebas individuales (teóricas/prácticas): 70%** de la nota final

En el caso de que **no se realicen** en alguna evaluación **trabajos individuales y/o en grupo**, la ponderación de este grupo se añadiría a las pruebas individuales (teóricas/prácticas).

LA CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN FINAL ORDINARIA DE JUNIO SERÁ LA MEDIA DE LAS TRES EVALUACIONES REALIZADAS, SIEMPRE QUE HAYAN SIDO SUPERADAS AL MENOS CON CINCO PUNTOS CADA UNA DE ELLAS.

CUADERNODELPROFESOR:

Los criterios de calificación se indicarán en el cuaderno del profesor con los siguientes indicadores:

Interés:	+ Positivo	- Negativo
Trabajo diario:	SI	NO
Asistencia Regular/Puntual:	SI	NO
Iniciativa/Participación:	SI	NO
Atención/Concentración:	SI	NO
Respeto compañeros/profesor:	SI	NO

**NOTA
AULA
(Actitud)**

Realiza Tareas en casa	SI	NO	A VECES
Presentación de Dossier	SI	NO	
Entrega Puntual del Dossier:	SI	NO	

**CUADERNO Y
ACTIVIDADES
DIARIAS**

INDICADORES NOTAS	
Nota Aula (Actitud)	
Nota Dossier	
Nota Casa	
Trabajos individuales y/o en grupo	
Resolución de pruebas individuales teóricas y/o prácticas	

11.4 PERDIDA DE LA EVALUACIÓN CONTINUA

La falta de asistencia a clase de modo reiterado puede provocar la imposibilidad de la aplicación correcta de los criterios de la evaluación y la propia evaluación continua.

El porcentaje de faltas de asistencia, justificadas e injustificadas, que originan la imposibilidad de aplicación de la evaluación continua en la correspondiente evaluación, se establece en el 30% del total de horas lectivas de la materia.

El alumno que se vea implicado en esta situación deberá realizar una prueba específica en la fecha de la evaluación correspondiente.

La prueba incluirá el total de contenidos programados y constará de una prueba teórica y supuestos prácticos similares a los realizados durante la evaluación. El alumno deberá entregar también realizadas las actividades propuestas por el profesor sobre los contenidos desarrollados en la evaluación.

12. PLAN DE RECUPERACIÓN.

12.1.- CONVOCATORIA ORDINARIA

A los alumnos/as que tengan suspensa alguna evaluación, podrán realizar una prueba de recuperación (Teoría y/o Práctica), siempre inmediatamente posterior a cada evaluación y si fuese necesario, y previo a la prueba, revisión de conceptos, así como actividades de refuerzo o repaso.

Se indicarán a cada alumno/a las actividades y contenidos a recuperar, así como la manera o procedimiento a seguir:

Conocimientos teóricos: se hará una prueba individualizada y valorada sobre diez puntos, en fecha prefijada.

Conocimientos prácticos o de aplicación: se tendrán que desarrollar los ejercicios no superados correctamente, mediante una prueba individualizada y valorada sobre diez puntos, en fecha prefijada.

En el caso de no haber presentado el dossier con todos los ejercicios realizados durante el periodo a evaluar, deberá presentarlo en la fecha prefijada.

Si las medidas de recuperación adoptadas a lo largo del curso no dieran resultado, el alumno/a podrá realizar **una prueba de recuperación objetiva en junio** que versará sobre los contenidos no superados: Teoría y/o Práctica y/o Entrega dossier.

La prueba teórica y/o práctica se valorará sobre **diez puntos cada parte**.

Para **superar dicha** prueba deberán conseguir una **calificación mínima de cinco puntos, tanto en la prueba teórica, como en la práctica.**

Así mismo deberán haber entregado el dossier, correctamente presentado y que contendrá todos los trabajos exigidos como obligatorios y no presentados en cada evaluación.

LA CALIFICACIÓN FINAL SERÁ LA MEDIA DE LAS TRES EVALUACIONES REALIZADAS, SIEMPRE QUE HAYAN SIDO SUPERADAS EN LAS PRUEBAS DE RECUPERACIÓN O EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA DE JUNIO.

12.2.- CONVOCATORIA DE RECUPERACIÓN FINAL (EXTRAORDINARIA)

El alumno/a que no sea valorado positivamente al finalizar el curso académico **tendrá opción a una Prueba extraordinaria en junio:**

Se les proporcionará una ficha en donde constarán:

- Las unidades temáticas a recuperar y los contenidos mínimos de cada una de ellas.
- Tipo de prueba (Teórica y/o Práctica)
- Los trabajos a realizar y que deberá presentar en la fecha de convocatoria señalada en la ficha.
- La fecha/hora de la prueba

Una copia de la ficha quedará en poder del profesor. El alumno presentará este documento en el momento de realizar la prueba extraordinaria.

Dicha prueba constará de:

1) Una prueba global Teórica y/o Práctica, dependiendo de la Unidad temática pendiente de superar.

Versará sobre **contenidos mínimos no superados**

2) La presentación ordenada, completa y correcta de todas las actividades propuestas por el profesor/a.

Criterios de Calificación:

Prueba (Teoría y/o Práctica): Se valorará sobre diez puntos cada parte. Para **superarla** deberán obtener una **calificación mínima de cinco puntos**, tanto en la prueba teórica como en la práctica.

Dossier de actividades: Para **superar esta variable** deberán obtener una **calificación mínima de cinco puntos** sobre un total de 10 puntos

Ponderación:

➤ **Prueba: 70 % de la nota final**

➤ **Dossier: 30 % de la nota final**

12.3.- SEGUNDO CURSO CON LA ASIGNATURA PENDIENTE.

Se propondrá al alumno/a un **Cuaderno de Actividades** que contendrá **casos prácticos** que se van trabajando y resolviendo durante el curso y otros similares por resolver de las Unidades Didácticas programadas. Para la parte teórica recibirán **una batería de preguntas que versarán sobre los mínimos** de cada unidad de trabajo.

Se trata de alumnos/as que no puedan asistir a clase puesto que están cursando los módulos correspondientes a 2º curso, por lo que se establecerá **un calendario de seguimiento y**

atención para la entrega de actividades y casos prácticos propuestos y la resolución de dudas que se puedan producir. Dichas reuniones de seguimiento se realizarán al menos con una periodicidad mensual.

El proceso de seguimiento y evaluación de los alumnos/as de 2º curso con el módulo pendiente lo llevará a cabo el profesor responsable de impartir este módulo durante el curso escolar.

Se les proporcionará una ficha en donde constarán las unidades temáticas vistas a lo largo del curso, los contenidos mínimos, tipo de prueba (Teoría y/o Práctica) y la fecha del control. La ficha irá firmada por la profesora y el alumno/a. Una copia de la ficha quedará en poder de la profesora. El alumno presentará este documento en el momento de realizar la prueba extraordinaria.

A estos alumnos/as se les realizará **una prueba extraordinaria**, aproximadamente en el mes de Febrero (en todo caso, antes del fin del 2º trimestre), de tal forma, que le resulte posible realizar las F.C.T. en el período normal, si supera dicha prueba.

Dicha prueba constará de:

- 1) Una prueba global Teórica y/o Práctica, dependiendo de la Unidad temática.
Versará sobre **contenidos mínimos**.
- 2) La presentación completa y correcta de todas las actividades propuestas por el profesor/a.

Criterios de Calificación:

Prueba (Teoría y/o Práctica): Se valorará sobre diez puntos. Para **superarla** deberán obtener una **calificación mínima de cinco puntos**, tanto en la prueba teórica como en la práctica.

Cuaderno/dossier de actividades: Para **superar esta variable** deberán obtener una **calificación mínima de cinco puntos** sobre un total de 10 puntos.

Ponderación:

- **Prueba: 70 % de la nota final.**
- **Cuaderno/dossier: 30 % de la nota final.**

13. LA EDUCACIÓN EN VALORES.

Como concreción y aplicación práctica para el presente curso, vamos a tratar de desarrollar en la medida de lo posible los valores de Responsabilidad, Respeto-Tolerancia y Esfuerzo personal.

Para ello, vamos a intentar que todas las intervenciones y actuaciones, tanto del profesor como de los/as alumnos/as, se desarrollen en un ambiente de respeto a una serie de principios como son los siguientes:

- Fomento al esfuerzo personal para conseguir mayor calidad de vida, fundamentada en la realización personal de forma equilibrada e integral.
- Ha de valorarse el trabajo como un servicio que podemos prestar o recibir a/de los demás, que potencia el desarrollo de nuestra existencia, debiendo fomentarse un espíritu crítico frente a todo tipo de sugerencia o invitación al consumo por el consumo.
- Debe fomentarse el respeto, conservación, cuidado y uso responsable de todos los recursos básicos que utilizamos a diario.

LA INCORPORACIÓN DE LA EDUCACIÓN EN VALORES Y EN LA IGUALDAD EFECTIVA DE DERECHOS Y OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES.-

De manera transversal, a lo largo de todo el curso, el docente se ocupará de garantizar que las clases se desarrollen respetando los siguientes valores y principios:

1. La democracia y el respeto a la legalidad como principio absoluto.
2. El uso del dialogo como forma de resolución de conflictos y la renuncia manifiesta a la violencia.
3. El respeto a las compañeras y compañeros, a las profesoras y profesores y demás miembros de la comunidad educativa.
4. El respeto a otras culturas, países, religiones, razas, etc.
5. Utilización no sexista del lenguaje (por ejemplo: hablar de personas, en lugar de hombres y/o mujeres).
6. Condena incondicional a cualquier forma de violencia de género.
7. Eliminación progresiva de los tópicos sobre género y profesiones.

14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PROGRAMADAS:

Las previstas en la Programación General del departamento.

15. PUBLICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

A comienzo de curso se informará a los alumnos sobre los siguientes aspectos de la programación:

- × Objetivos, contenidos y criterios de evaluación.
- × Contenidos mínimos exigibles para obtener una calificación positiva.
- × Procedimientos e instrumentos de evaluación.
- × Criterios de calificación.
- × Se publicará la programación en la página Web del centro.