

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

PROGRAMACIÓN DOCENTE
Comunicación empresarial y atención
al cliente
1º Grado Medio
Gestión administrativa

Curso escolar: 2023/2024

Centro: IES Los Albares

Localidad: Cieza

ÍNDICE

a) Contenido

1. REFERENTE LEGAL.....	3
2. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y A LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TÍTULO	4
3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SU RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.....	7
4. CONTENIDOS, TEMPORALIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN. 8	
4.1. TEMPORALIZACIÓN.....	9
4.2. CONTENIDOS.....	10
4.3. RELACIÓN DE LA UNIDADES DE TRABAJO CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS MÍNIMOS.....	15
5. DECISIONES METODOLÓGICAS Y DIDÁCTICAS	25
5.1. ORIENTACIONES	25
5.2. AGRUPAMIENTOS	26
5.3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	27
6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	27
7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	28
8. RELACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PARA EL CURSO ESCOLAR	28
9. ELEMENTOS TRANSVERSALES	29
10. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO	31
10.1. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA.....	31
10.2. EVALUACIÓN DE ALUMNOS A LOS QUE NO SE LES HA PODIDO REALIZAR LA EVALUACIÓN CONTINUA	36
10.3. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA	37
10.4. PLAN DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE NO SUPERADO.....	38
10.5. FALTA DE ASISTENCIA A LAS PRUEBAS.....	39
11. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE	39
12. MEDIDAS PREVISTAS PARA EL FOMENTO DE LA LECTURA Y DE LA MEJORA DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA.....	40
13. ANEXO A LA PROGRAMACIÓN DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE PROGRAMA BILINGÜE.	40

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

1. REFERENTE LEGAL

Según el artículo 10 del RD 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la **ordenación del Sistema de Formación Profesional**, el currículo básico de los módulos profesionales incluye los siguientes aspectos:

- b) La denominación y el código identificador.
- c) Los resultados de aprendizaje correspondientes a los elementos de competencia de cada estándar de competencia profesional.
- d) Los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje.
- e) La duración mínima en la modalidad presencial.
- f) El número de créditos ECTS, en caso de responder a un estándar o estándares de competencia de nivel 3.
- g) Los requisitos del personal docente y formador.

Normativa a nivel estatal

- Texto Consolidado de la Ley 2/2006 de 3 de mayo, (LOE), modificada por La Ley Orgánica 3/20 de 29 de diciembre de Modificación de la LOE (LOMLOE) que regula la FP en su capítulo V y se desarrollan en los artículos desde el 39 al 44.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. Esta ley tiene por objeto la constitución y ordenación de un sistema único e integrado de formación profesional.
- RD 1147/2011, de 29 de julio, regula la ordenación de la Formación Profesional del sistema educativo
- Real Decreto del título: [RD 1631/2009](#) Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Modificación: [RD 1126/2010](#) Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Normativa a nivel autonómica

- Orden de 15 de marzo de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Resolución de 7 de junio de 2023 de la Dirección General de Centros Educativos Infraestructuras por la que se establece el periodo lectivo del curso escolar 2023-2024.
- Resolución de 17 de julio de 2023, de la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa y Evaluación, Dirección General de Centros Educativos e Infraestructuras y Dirección General de Atención a la Diversidad, Innovación y Formación Profesional de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo, por la que se dictan Instrucciones de comienzo del curso 2023-2024 para los centros docentes que imparten Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato

2. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO A LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y A LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TÍTULO

• Objetivos generales

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de apoyo administrativo a las tareas que lleva a cabo la empresa.

Desde el módulo programado, se contribuirá tal y como se establece en el Anexo I del RD 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título y se fijan sus enseñanzas mínimas, del Ciclo Formativo de Grado Medio de Técnico en Gestión Administrativa a los siguientes objetivos Generales del Ciclo Formativo a), b), d), e), f) y ñ).

Los objetivos del RD 1631/2009 que permiten alcanzar satisfactoriamente las capacidades generales del módulo son:

- a) **Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.**

Justificación: El módulo contribuye con este objetivo analizando la diferencia entre información y comunicación, los flujos de comunicación interna y externa, su importancia como factor clave de organización en la empresa y la finalidad de los distintos documentos que se elaboran en ella.

Contextualización: Para cumplir con este objetivo, se analizarán las empresas del entorno en las que fluye la comunicación interna y externa, como ejemplo de buena organización empresarial.

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

Justificación: Se analiza la comunicación oral y escrita en la empresa, los diferentes documentos que en ella se utilizan (cartas del ciclo comercial, comunicaciones internas y documentos para dirigirse a la administración), y cuál es su estructura y elementos para elaborarlos.

Contextualización: Para abordar este objetivo haremos reflexionar a los alumnos acerca de que el ser humano, de forma voluntaria o no, realiza constantemente acciones de comunicación. Y analizaremos las estructuras y procedimientos a seguir para que esas comunicaciones sean eficaces.

- 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.**

Justificación: Desde el módulo se pretende que el alumno sea capaz de reconocer las posibilidades que permiten los medios informáticos para comunicarse de forma eficaz dentro y fuera de la empresa.

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

Contextualización: El centro educativo cuenta con los equipos y programas informáticos necesarios para que los alumnos aprendan a manejarlos y puedan adquirir la agilidad y destrezas requeridas.

- e) **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.**

Justificación: Se contribuye con este objetivo realizando documentos que simulen los múltiples documentos elaborados en la empresa, tanto internos, como externos (clientes, organismos oficiales, ...).

Contextualización: Para cumplir con este objetivo se analizarán documentos reales de empresas que permitan al alumnado familiarizarse con los modelos y sus formatos, localizados en webs adecuadas, y posteriormente realizarán sus propios modelos aplicando las técnicas adecuadas en los equipos y programas del centro.

- f) **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.**

Justificación: Se va a analizar el tipo de empresa y sector en que se encuentre, y cuáles son los sistemas adecuados de preservación de comunicaciones y archivo de documentos que optimicen recursos, espacios y energías.

Contextualización: en caso de que la situación sanitaria lo permita, se prevé la realización de una visita a un organismo público o empresa próxima, para conocer de cerca el funcionamiento de un sistema de archivo real (clasificación, registro y archivo), manual e informático, así como las funciones de la atención al cliente (gestión de clientes, protocolo de atención al cliente, atención de incidencias, etc.)

- ñ) **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.**

Justificación: Para alcanzar este objetivo el alumnado deberá preparar y realizar intervenciones orales, utilizando las técnicas vistas en el aula; elaborar sus propias plantillas de los documentos escritos que se utilizan en la empresa; rellenar comunicaciones telemáticas con organismos públicos.

Contextualización: Simularán llamadas telefónicas y ventas comerciales, expondrán trabajos para alcanzar destrezas en comunicación oral; en el aula de informática elaborarán sus propios documentos escritos que les sirvan en sus experiencias profesionales, y rellenarán reclamaciones e instancias telemáticas en organismos de protección al consumidor.

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

- **Competencias**

EL Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el Título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, **establece de forma específica las unidades de competencia** del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales a este módulo:

UC0975_2: **Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas;** y
UC0978_2: **Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.**

La formación del módulo contribuye **de forma total** a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo que se relacionan a continuación:

- a Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.** Competencia profesional a la que se contribuye identificando, seleccionando y aplicando las diferentes formas de comunicación tanto dentro como fuera de la empresa.
- b Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.** Competencia profesional a la que se colabora con el análisis de las normas de comunicación y expresión escrita, las diferentes técnicas y medios para elaborar cartas y escritos en el ámbito empresarial.
- c Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.** Competencia profesional a la que se contribuye conociendo las diferentes formas de clasificación y ordenación de documentos tanto en el sector público como privado.
- l 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.** Competencia profesional a la que se contribuye reconociendo las necesidades de los clientes para resolver la atención de consultas, quejas y reclamaciones con satisfacción.
- m Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.** Competencia personal a la que se contribuye fomentando la búsqueda de mejora continua en cualquier actividad.
- p Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.** Competencia personal a la que se contribuye transmitiendo la necesidad de técnicas de escucha activa, asertividad y saber estar en situaciones profesionales y personales.
- q Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.** Competencia personal a la que se contribuye transmitiendo la necesidad que tiene un administrativo del aprendizaje y adaptación a los cambios a lo largo de toda la vida.
- r Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.** Competencia social que se fomenta al abordar como contribuye la comunicación en la empresa en su organización e imagen exterior.

Además, el módulo también contribuye **de forma parcial** a alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales:

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

k Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo. Competencia profesional a la que se contribuye al abordar los organigramas que dan a conocer la organización formal y relaciones de mando, con el fin de alcanzar los objetivos fijados en la empresa.

n Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente. Competencia personal a la que se contribuye al abordar la legislación en materia de defensa de los derechos de los consumidores para que sean capaces de reconocer sus obligaciones y ejercer sus derechos.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y SU RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

RESULTADO DE APRENDIZAJE	OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS
RA1: Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	a, b	a),p)
RA2: Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa	a	a),b),p)
RA3: Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	a, b, d, e	a),b),c),p)
RA4: Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos	d,f	a),b),c)

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

RA5: Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	d, ñ	,i),m),
RA6: Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	b,	a),i),p),r)
RA7: Potencia la imagen de la empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas de marketing.	a,	,i),m)
RA8: Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificado los estándares establecidos.	ñ	i),m),p),q)

4. CONTENIDOS, TEMPORALIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN.

El número de horas asignadas a este módulo según la Orden de 15 de marzo de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia es de 130, distribuidas en 4 semanales.

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

4.1. TEMPORALIZACIÓN

La distribución temporal de los contenidos será la que figura a continuación:

Distribución temporal por Unidades de Trabajo		
Unidad N.º	Título	N.º de horas
1	Empresa y comunicación	15
2	La comunicación presencial	15
3	Comunicación telefónica	12
4	Comunicaciones escritas	28
5	El tratamiento de la correspondencia y la paquetería	12
6	Archivo y clasificación de documentos	12
7	Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción	12
8	Atención de quejas y reclamaciones	12
9	Potenciación de la imagen empresarial	12

PRIMERA EVALUACIÓN (HORAS ESTIMADAS 50)

Unidad Trabajo 1	Empresa y comunicación	15 HORAS
Unidad Trabajo 2	La comunicación presencial	15 HORAS
Unidad Trabajo 3	Comunicación telefónica	12 HORAS
Unidad Trabajo 4	Comunicaciones escritas	8 HORAS

SEGUNDA EVALUACIÓN (HORAS ESTIMADAS 44)

Unidad Trabajo 4	Comunicaciones escritas	20 HORAS
Unidad Trabajo 5	El tratamiento de la correspondencia y la paquetería	12 HORAS
Unidad Trabajo 6	Archivo y clasificación de documentos	12 HORAS

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

TERCERA EVALUACIÓN (HORAS ESTIMADAS 36)

Unidad Trabajo 7	Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción	12 HORAS
Unidad Trabajo 8	Atención de quejas y reclamaciones	12 HORAS
Unidad Trabajo 9	Potenciación de la imagen empresarial	12 HORAS

4.2. CONTENIDOS

UNIDAD 1. Empresa y comunicación

1. La empresa y su organización.
 - 1.1. La organización empresarial.
 - 1.2. Tipos de organización.
 - 1.3. Organización y departamentalización.
 - 1.4. Descripción de organigramas elementales.
2. La información en la empresa.
 - 2.1. Importancia de la información en la empresa.
 - 2.2. Fuentes de información.
3. El proceso de comunicación.
 - 3.1. Diferencia entre información y comunicación.
 - 3.2. Elementos del proceso de comunicación.
 - 3.3. Etapas del proceso de comunicación.
 - 3.4. Tipos de comunicación.
4. La comunicación en la empresa.
 - 4.1. Comunicación interna.
 - 4.2. Comunicación externa.
5. La eficacia de la comunicación.
 - 5.1. La presentación adecuada del mensaje.
 - 5.2. Barreras a la comunicación.

UNIDAD 2. La comunicación presencial

1. La comunicación presencial: elementos y situaciones.
 - 1.1. La comunicación oral.
 - 1.2. Elementos en el proceso de comunicación presencial.
 - 1.3. Situaciones de comunicación presencial en la empresa.
 - 1.4. Normas básicas de la comunicación presencial.
2. Las técnicas de comunicación presencial.
 - 2.1. Habilidades sociales.
 - 2.2. Elaboración del mensaje.
 - 2.3. Pautas para la transmisión adecuada del mensaje.
3. La comunicación no verbal.
 - 3.1. La imagen personal en la comunicación presencial.
4. Las costumbres socioculturales y los usos empresariales.

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

- 4.1. La comunicación en la recepción de visitas.
- 4.2. Normas de protocolo en la empresa.
- 5. Los criterios de calidad en la comunicación presencial.

UNIDAD 3. Comunicación telefónica

- 1. El proceso de comunicación telefónica.
 - 1.1. La expresión verbal y no verbal al teléfono.
 - 1.2. Etapas de una llamada telefónica.
- 2. Los equipos y los medios más habituales en las comunicaciones telefónicas.
- 3. Los protocolos de tratamiento.
 - 3.1. Manejo de centralitas telefónicas.
 - 3.2. Normas de protocolo en la comunicación telefónica.
- 4. Los usos habituales del teléfono en la empresa.
- 5. Los modelos básicos de comunicación telefónica.
 - 5.1. Realizar y contestar llamadas telefónicas.
 - 5.2. Recogida y transmisión de mensajes.
 - 5.3. Habilidades para atender las quejas por teléfono.
 - 5.4. Barreras a la comunicación telefónica.
- 6. La seguridad, el registro y la confidencialidad de las llamadas telefónicas.

UNIDAD 4. Comunicaciones escritas

- 1 Elementos de la comunicación escrita.
 - 1.1 Características de la comunicación escrita.
- 2 La redacción de escritos.
 - 2.1 Principios fundamentales de redacción.
 - 2.2 Normas de redacción: ortografía, puntuación y presentación.
- 3 Documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.
 - 3.1 Documentos de comunicación interna.
 - 3.1.1 El aviso.
 - 3.1.2 El memorándum o nota interna.
 - 3.1.3 El informe.
 - 3.1.4 La convocatoria.
 - 3.1.5 El acta.
 - 3.2 Documentación de comunicación externa.
 - 3.2.1 La carta.
 - 3.2.2 Invitación.
 - 3.2.3 Saluda.
 - 3.2.4 La instancia o solicitud.
 - 3.2.5 Oficio.
 - 3.2.6 Certificado.
- 4 Soportes para elaborar y transmitir documentos.
 - 4.1 El soporte papel.
 - 4.2 Normalización de impresos y documentos.
 - 4.3 Soportes digitales.
- 5 Canales de transmisión de información.

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

- 5.1 Correo convencional.
- 5.2 Fax.
- 5.3 Correo electrónico.
- 5.4 Otros medios para transmitir comunicación escrita: SMS.
- 5.5 Comunicación y tramitación de documentos a través de internet.
- 6 Herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
 - 6.1 Las bases de datos.
 - 6.2 Herramientas de búsquedas en internet.
- 7 Aplicaciones informáticas de procesamientos de textos.

UNIDAD 5. El tratamiento de la correspondencia y la paquetería

- 1. La circulación de la correspondencia en entidades privadas y públicas.
 - 1.1. Tratamiento de la correspondencia de entrada.
 - 1.1.1. Recepción.
 - 1.1.2. Registro.
 - 1.1.3. Clasificación.
 - 1.1.4. Distribución.
 - 1.2. Tratamiento de la correspondencia de salida.
 - 1.2.1. Elaboración y comprobaciones previas.
 - 1.2.2. Recogida.
 - 1.2.3. Registro.
 - 1.2.4. Expedición o envío.
 - 1.3. Procedimiento en registros públicos.
- 2. Los servicios de correspondencia y paquetería.
 - 2.1. Servicio de Correos.
 - 2.1.1. Medios de envío.
 - 2.1.2. Servicios adicionales.
 - 2.1.3. Las tarifas.
 - 2.2. Servicios de las compañías de mensajería.
- 3. Los medios telemáticos: funciones y procedimientos.
 - 3.1. Servicios de envío on-line.
 - 3.1.1. La oficina virtual de correos.
 - 3.1.2. Servicios on-line de las compañías de mensajería.
 - 3.2. Administración electrónica.
 - 3.2.1. El registro electrónico.
 - 3.2.2. El portafirmas electrónico.
 - 3.2.3. Ventajas e inconvenientes de la administración electrónica.
 - 3.2.4. El certificado o firma digital.
- 4. Las normas de seguridad y confidencialidad de la correspondencia.

UNIDAD 6. Archivo y clasificación de documentos

- 1. El archivo: concepto y finalidad.
 - 1.1. La función del archivo en la empresa.
 - 1.2. Consejos para desarrollar la labor de archivo.
- 2. Tipos de archivos empresariales.
 - 2.1. Tipos de archivos según la frecuencia de uso de la documentación.
 - 2.2. Tipos de archivos según su localización física.

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

3. Sistema de clasificación de documentos.
 - 3.1. Sistema alfabético.
 - 3.2. Sistema numérico.
 - 3.3. Sistema cronológico.
 - 3.4. Sistema geográfico.
 - 3.5. Sistema temático.
 - 3.6. Sistemas mixtos: el sistema alfanumérico.
4. Archivo de documentos en formato papel.
 - 4.1. Entrada de la documentación en el archivo.
 - 4.2. Conservación y utilización de la documentación.
 - 4.3. Purga y destrucción de documentos.
5. Archivo informático de datos.
 - 5.1. Archivo informático de documentos.
 - 5.2. Sistemas de gestión de datos.
6. Soportes y materiales de archivo.
 - 6.1. Materiales para el archivo de la documentación escrita.
 - 6.2. Soportes tradicionales para los archivos informáticos.
 - 6.3. Nuevos soportes: sistemas de almacenamiento en la nube.
 - 6.4. Ventajas de almacenamiento en la nube.
 - 6.5. Sistemas de almacenamiento en la nube más utilizados.
7. La protección de la información: la LOPD.
 - 7.1. Medidas para la protección de la información.
 - 7.2. La Ley de Protección de Datos (LOPD).

UNIDAD 7. Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción

1. El cliente y su importancia para la empresa.
 - 1.1. Concepto y tipos de cliente.
 - 1.2. Conocer y fidelizar al cliente: el marketing relacional.
2. Las motivaciones del cliente y el proceso de compra.
 - 2.1. Las necesidades del cliente y su satisfacción.
 - 2.2. ¿Qué influye en el comportamiento del cliente?
 - 2.3. El proceso de decisión de compra para el cliente.
3. Elementos de la atención al cliente.
 - 3.1. El entorno.
 - 3.2. La organización.
 - 3.3. Los empleados.
4. El departamento de atención al cliente.
 - 4.1. Organización de la atención al cliente.
 - 4.2. La calidad en la atención al cliente.
5. Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente.
6. Satisfacción y calidad.
 - 6.1. Satisfacción.
 - 6.2. Calidad.
7. Evaluación del servicio y fidelización del cliente.
 - 7.1. Evaluación y control del servicio. Tratamiento de errores y anomalías.
 - 7.2. El contacto con el cliente externo y su fidelización.

UNIDAD 8: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Valoración de la atención recibida.
 - 1.1. Opinión del cliente.
 - 1.2. Gestión de la satisfacción del cliente.
2. Elementos de la reclamación.
3. Gestión de reclamaciones.

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

- 3.1. Principios básicos en la gestión de reclamaciones.
- 3.2. Proceso de tratamiento de una reclamación.
- 3.3. Beneficios para la empresa.
- 4. El consumidor y su protección.
 - 4.1. Definición de consumidor.
 - 4.2. El consumidor: derechos y obligaciones.
 - 4.3. Normativa básica en materia de consumo.
- 5. Instituciones y organismos de consumo.
 - 5.1. Instituciones públicas.
 - 5.2. Asociaciones de consumidores y usuarios.
- 6. Proceso de resolución de una reclamación ante la Administración.
 - 6.1. La hoja de reclamaciones.
 - 6.2. Presentación de una reclamación ante la Administración.
 - 6.3. Tramitación de una reclamación por parte de la Administración.
 - 6.4. Actuación de la Administración ante una denuncia.

UNIDAD 9. Potenciación de la imagen empresarial

- 1. La función comercial de la empresa.
 - 1.1. El mercado.
 - 1.2. La función comercial.
- 2. Marketing: concepto y niveles de desarrollo.
 - 2.1. Concepto.
 - 2.2. Niveles de desarrollo del marketing.
- 3. Implantación del plan de marketing.
 - 3.1. La oferta comercial.
 - 3.2. Nuevos enfoques en el acercamiento al cliente.
- 4. El producto y sus estrategias.
 - 4.1. Concepto y dimensiones del producto.
 - 4.2. Estrategias de productos: la marca.
- 5. El precio y sus estrategias.
 - 5.1. Concepto e importancia.
 - 5.2. Estrategias de fijación de precios.
- 6. El acercamiento físico al cliente: la distribución.
 - 6.1. Concepto y utilidad de la distribución.
 - 6.2. El canal de distribución.
 - 6.3. Estrategias de distribución.
 - 6.4. Nuevas formas de distribución comercial.
- 7. Estrategias de comunicación con el cliente.
 - 7.1. La comunicación como variable del marketing.
 - 7.2. Herramientas de comunicación.
 - 7.2.1. La publicidad.
 - 7.2.2. Promoción de ventas.
 - 7.2.3. Merchandising.
 - 7.2.4. Venta personal.
 - 7.2.5. Relaciones públicas.
- 8. Imagen y cultura de empresa: responsabilidad social corporativa.
 - 8.1. Importancia de la imagen en la empresa.
 - 8.2. Imagen corporativa y cultura empresarial.
 - 8.3. Responsabilidad social corporativa.

4.3. RELACIÓN DE LA UNIDADES DE TRABAJO CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS MÍNIMOS

Unidades	Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Contenidos Mínimos
1. Empresa y comunicación	1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	<p>a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.</p> <p>b) Se ha distinguido entre comunicación e información.</p> <p>c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.</p> <p>d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.</p> <p>e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.</p> <p>f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.</p> <p>g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.</p> <p>h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.</p> <p>i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Elementos y barreras de la comunicación.▪ Comunicación e información y comportamiento.▪ Las relaciones humanas y laborales en la empresa.▪ La organización empresarial. Organigramas.▪ Principios y tipos de organización empresarial.▪ Departamentos y áreas funcionales tipo.▪ Funciones del personal en la organización.▪ Descripción de los flujos de comunicación.▪ La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.▪ La comunicación externa en la empresa.

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

			<ul style="list-style-type: none">▪ La publicidad y las relaciones públicas.
2. La comunicación presencial	2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	<p>a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.</p> <p>b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.</p> <p>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.</p> <p>e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.</p> <p>f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.</p> <p>i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.</p> <p>j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Principios básicos en las comunicaciones orales.▪ Normas de información y atención oral.▪ Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.▪ La comunicación no verbal.▪ La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.▪ La informática en las comunicaciones verbales.▪ Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

3. Comunicación telefónica	2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	<p>a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.</p> <p>b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.</p> <p>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.</p> <p>e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.</p> <p>f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.</p> <p>h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.</p> <p>i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.</p> <p>j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.</p>	<ul style="list-style-type: none">La comunicación telefónica. El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.
----------------------------	---	--	--

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

4. Comunicaciones escritas	3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	<p>a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.</p> <p>b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.</p> <p>c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.</p> <p>d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.</p> <p>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.</p> <p>g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.</p> <p>h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.</p> <p>i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.</p> <p>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).</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ La comunicación escrita en la empresa.▪ Normas de comunicación y expresión escrita.▪ Características principales de la correspondencia comercial.▪ La carta comercial. Estructura, estilos y clases.▪ Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las administraciones públicas.▪ Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.▪ El correo electrónico.
----------------------------	---	--	--

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

5. El tratamiento de la correspondencia y la paquetería	4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	<p>a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.</p> <p>g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).</p> <p>h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.</p> <p>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.</p> <p>j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ La recepción, envío y registro de la correspondencia.▪ Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.▪ Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
---	---	---	--

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

<p>6. Archivo y clasificación de documentos</p>	<p>4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios</p> <p>de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.</p>	<p>a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones</p> <p>e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.</p> <p>f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.</p> <p>g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).</p> <p>h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Archivo de la información en soporte papel: <ul style="list-style-type: none"> . Clasificación y ordenación de documentos. . Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes. . Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo. . Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia. . Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos. . Clasificación de la información. . Centralización o descentralización del archivo. . El proceso de archivo. . Confección y presentación de informes procedentes del archivo. . La purga o destrucción de la documentación. . Confidencialidad de la información y documentación. ▪ Archivo de la información en soporte informático:
---	---	--	---

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1º curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

		j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	<ul style="list-style-type: none"> . Las bases de datos para el tratamiento de la información. . Estructura y funciones de una base de datos. . Procedimientos de protección de datos. . Archivos y carpetas. . Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.
7. Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción	5.Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	<p>a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.</p> <p>b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.</p> <p>Se ha identificado el comportamiento del cliente.</p> <p>e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.</p> <p>f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.</p> <p>g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo. ▪ El conocimiento del cliente y sus motivaciones. ▪ Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados. ▪ Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida. ▪ La percepción del cliente respecto a la atención recibida. ▪ La satisfacción del cliente. <p>Los procesos en contacto con el cliente externo.</p>

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

	<p>8.Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificado los estándares establecidos.</p>	<p>h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo</p> <p>a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.</p> <p>b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</p> <p>e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p> <p>g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.</p> <p>h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.</p> <p>i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.</p>	
--	---	---	--

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1º curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

		j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.	
8. Atención de quejas y reclamaciones	6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	<p>a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</p> <p>b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</p> <p>c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.</p> <p>d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/ reclamaciones.</p> <p>e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.</p> <p>f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</p> <p>g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</p> <p>h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.</p> <p>i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.</p> <p>j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ El departamento de atención al cliente. Funciones.▪ Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación.▪ Elementos de una queja o reclamación.▪ Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.▪ El consumidor.▪ Instituciones de consumo.▪ Normativa en materia de consumo.▪ Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias. Tramitación y gestión.

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión administrativa. Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

9. Potenciación de la imagen empresarial	7. Potencia la imagen de la empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas de marketing.	<p>a) Se ha identificado el concepto de marketing.</p> <p>b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.</p> <p>c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.</p> <p>d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.</p> <p>e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.</p> <p>f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.</p> <p>g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa.▪ Naturaleza y alcance del marketing.▪ Políticas de comunicación.<ul style="list-style-type: none">. La publicidad: concepto, principios y objetivos.. Las relaciones públicas.. La responsabilidad social corporativa.▪ La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.▪ Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.▪ Procedimientos de control del servicio.▪ Evaluación y control del servicio.▪ Control del servicio posventa. <p>La fidelización del cliente.</p>
--	---	--	--

5. DECISIONES METODOLÓGICAS Y DIDÁCTICAS

5.1. ORIENTACIONES

La metodología es un elemento clave en la programación, de hecho, establecer en el aula la metodología más adecuada es una de las actividades donde más radica la importancia del papel del docente.

El proceso que se ha seguido para diseñar las actividades del aula ha sido: primero se han estudiado los principios psicopedagógicos que existen, a continuación, las estrategias metodológicas que de ellos se derivan, y por último se elaboran las actividades que, en definitiva, son la expresión dinámica de los principios y las estrategias metodológicas.

Los principios psicopedagógicos en los que nos basamos son:

1. Partir del nivel de desarrollo del alumno
2. Construcción de aprendizajes significativos.
3. “Aprender a aprender”.
4. Realizar una metodología activa y participativa.

Estos principios psicopedagógicos que pueden parecer tan teóricos para aplicarlos en un aula se concretan con las estrategias metodológicas. Las que vamos a usar son:

1. Estrategias expositivas. Consiste en la explicación por parte del profesor de un conocimiento, que se realizará al comienzo de cada contenido novedoso, teniendo en cuenta sus conocimientos previos.
2. Estrategias de indagación. El alumno realizará el aprendizaje con el mayor nivel de autonomía posible, guiado por el profesor, mediante el trabajo y la investigación personal.
3. Estrategias prácticas, es decir, realización de actividades prácticas. A destacar, ya que con esta estrategia los alumnos van a alcanzar la competencia profesional.
4. Exposiciones orales de los alumnos. Servirá para que desarrollen la habilidad de comunicarse en público, muy necesario en el mundo laboral, tanto con el paciente como con el resto de compañeros.
5. Utilización de las TIC en la práctica docente. Esta estrategia da un gran protagonismo a las nuevas tecnologías, que no pueden obviarse ya que están muy introducidas en la sociedad.

Y por último, estas estrategias metodológicas se concretan con las actividades. Para diseñar cada una de ellas nos basamos en las bases pedagógicas antes comentadas, para un mejor proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las actividades representan la vida del aula; con ellas pretendo que el alumno asimile los contenidos y consiga los objetivos. Existen distintos tipos según la clasificación de Serafín Antúñez:

- Actividades de introducción y motivación,
- de conocimientos previos,
- de desarrollo, consolidación,
- refuerzo, recuperación, ampliación, evaluación,
- y actividades complementarias y extraescolares.

5.2. AGRUPAMIENTOS

Las interacciones entre los alumnos son un factor muy importante, ya que es imprescindible que aprendan a trabajar en equipo para desarrollar bien este módulo. Existen muchas de posibilidades de agrupación en función del tipo de actividad: individual (para favorecer la reflexión y la práctica sobre los diversos contenidos de forma personalizada), por parejas o en pequeños grupos (coincidiendo con el desarrollo de las actividades y ejercicios prácticos), toda la clase...

Organizaremos a los alumnos en grupo medio (grupo clase), para:

- Exposición del tema por parte del profesor.
- Debates, puesta en común y obtención de conclusiones.
- Realización de seminarios puntuales o visitas de profesionales.
- Soluciones de problemas, acuerdos y desacuerdos.
- Determinar normas.

En otras ocasiones, coincidiendo con el desarrollo de las actividades y ejercicios prácticos, los organizaremos en grupos pequeños (2/4 alumnos) para:

- Favorecer la individualización y aprendizaje significativo.
- Desarrollar actitudes cooperativas.
- Introducir nuevos conceptos de especial dificultad.
- Aclarar información que se ha dado previamente en el grupo medio.
- Desarrollar en el alumno las capacidades de autonomía y responsabilidad.

Y, finalmente, se desarrollarán ejercicios prácticos de carácter individual, que en alguna ocasión serán expuestos en clase al resto de compañeros, para favorecer la reflexión y la práctica sobre los diversos contenidos de forma personalizada, consiguiendo así:

- Afianzar conceptos.
- Comprobar el nivel del alumno.
- Detectar dificultades.
- Desarrollar facultades de exposición oral.

5.3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las TIC tienen un potencial reconocido para apoyar el aprendizaje y la construcción del conocimiento, y permiten presentar contenidos de una manera dinámica y flexible.

Combinar en el aula la enseñanza tradicional con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se convierte en una herramienta imprescindible y clave para llevar a cabo nuestra propuesta de enseñanza.

La Consejería de Educación de la Región de Murcia ha hecho una decidida apuesta en este sentido, poniendo a disposición de los docentes una serie de aplicaciones a través de su página www.educarm.es. Desde este departamento usaremos, de forma consensuada las plataformas Moodle “Aula XXI” o Classroom.

Usaremos el “Aula Virtual” como herramienta para compartir los contenidos a nuestros alumnos y como un elemento de comunicación con ellos.

Aparte, llevaremos a cabo un uso diario del ordenador, proyector, material de Internet, etc. en el aula.

Este centro dispone de un aula ATECA, dotada con los recursos más avanzados tecnológicamente, para reforzar la enseñanza activa en nuestros alumnos de la formación profesional.

6. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En primer lugar hay que recordar que en la FP todas las medidas de atención giran en torno a los elementos de acceso ya que debido a la adquisición de las competencias profesionales, no se pueden modificar sustancialmente las capacidades, habilidades y destrezas que nuestro alumnado debe poseer a la finalización del ciclo formativo. Es decir, hablamos de adaptaciones no significativas.

Un aspecto esencial de la estrategia de enseñanza que se persigue es la atención a las diferencias entre los alumnos.

El diseño de las actividades se realizará para que sean accesibles a la diversidad de los alumnos que hay en el grupo, pudiendo estos alcanzar distintos niveles de adquisición o participación, en función de su capacidad.

En previsión de la posible diversidad y variabilidad en nuestros alumnos de la capacidad y grado de asimilación de los distintos tipos de contenidos, se cree necesaria la elaboración y

propuesta de actividades de refuerzo a desarrollar por los alumnos que muestren dificultades de aprendizaje, con un especial seguimiento y orientación docente a éstos, y actividades de ampliación o profundización a desarrollar por los alumnos que muestran facilidades de aprendizaje. Todo ello con el fin de dar respuesta adecuada a sus necesidades e interés educativos particulares.

El trabajo en equipo, favoreciendo la relación entre alumnos con más facilidad y alumnos con mayor dificultad puede llegar a ser muy beneficioso si se establece una relación de apoyo mutuo. Por tanto, se va a estimular la concienciación y cooperación del alumnado, creando cultura de trabajo en equipo.

7. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Corresponde a los centros docentes, en virtud de su autonomía pedagógica, elegir los materiales y recursos didácticos que hayan de utilizarse en el desarrollo de las áreas, materias o ámbitos del currículo.

Los materiales y recursos didácticos que se utilizan para el desarrollo del módulo son:

- Libro de texto de McGraw Hill.
- Apuntes y ejercicios proporcionados por el profesor.
- BOE.
- Información de internet.
- Recursos audiovisuales (YouTube, Blinklearning, ...)
- Equipos informáticos en Red.
- Impresora/escáner/cámara.
- Conexión a internet mediante equipos de circuitos de datos telefónicos.
- Proyector.
- Paquete de software de ofimática.
- Google Classroom y Google Drive para entrega de contenidos

8. RELACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES PARA EL CURSO ESCOLAR

Las actividades complementarias y extraescolares favorecen el desarrollo de las competencias específicas del área/materia/ámbito, impulsando la utilización de espacios y recursos educativos diversos.

Las actividades complementarias y extraescolares previstas para el módulo en este curso escolar son:

ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA/EXTRAESCOLAR	FECHA	OBSERVACIONES
VISITA AYUNTAMIENTO DE CIEZA	MES FEBRERO 2024	
VISITA OFICINA CENTRAL CORREOS CIEZA		

9. ELEMENTOS TRANSVERSALES

Tanto en el preámbulo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación (LOE) como en los artículos 1 y 2 de la misma, se establece como principio básico del proceso de enseñanza-aprendizaje, la educación en valores, siendo una necesidad en la sociedad educar a los ciudadanos del futuro de forma constructiva y responsable. Dicha Ley en su disposición 3ª, concreta las áreas prioritarias que se incorporarán a las ofertas formativas y se relacionan los ejes transversales que marcan las líneas de actuación desde los objetivos:

- Educación para el consumo responsable (EC).
- Educación para el emprendimiento y la ética empresarial (EE).
- Educación para el uso y autocontrol de las TICs (TIC).
- Educación para la prevención de riesgos laborales (RL).

En dicho módulo (GF) se trabaja los siguientes elementos transversales:

EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO RESPONSABLE:

EC1.- Racionalizar la utilización de papel, tinta y demás materiales fungibles mediante el uso del correo electrónico y la agenda. Así como potenciar las prácticas que en el trabajo administrativo contribuyan al ahorro y uso eficaz de tales recursos. Concienciar al alumnado de la necesidad de reciclar y reutilizar el papel usado. Así como reflexionar sobre los gestos de consumo y ahorro para cuidar el medio ambiente.

EC2.- Concienciar de la ilegalidad en la que se incurre al utilizar software no autorizado. (Adquisición de licencias).

EC3.- Concienciar al alumno de la importancia de la confidencialidad de los datos manejados en el ámbito de la empresa privada y de la administración pública como futuros trabajadores de las mismas.

EC4.- Potenciar la aparición de actitudes críticas, solidarias y responsables ante las situaciones de desigualdad por motivo de nacionalidad, religión, sexo o cualquier otra condición social o individual. Construir y potenciar unas relaciones de paz entre los actores del proceso de enseñanza-aprendizaje. Así como concienciar a los alumnos en la necesidad

del diálogo para resolver los conflictos y de ser transigentes y aceptar las ideas de los demás como bases de una convivencia en paz.

EDUCACIÓN PARA RIESGOS LABORALES:

RL1.- Seleccionar equipos informáticos adecuados para prevenir alteraciones ergonómicas. Adoptar una postura correcta ante los equipos informáticos para prevenir alteraciones osteomusculares.

RL2.- Organizar el trabajo de forma que se respeten los periodos de descanso para evitar los riesgos de carga mental o fatiga visual por la utilización de PDV. Aprovechar la iluminación natural y orientar el entorno de trabajo para una adecuada iluminación con el fin de evitar la fatiga visual.

RL3.- Conocer y evitar los posibles riesgos laborales derivados de prácticas inadecuadas en el desempeño del trabajo diario, sobre todo los relacionados con posturas incorrectas, mala iluminación y el trabajo sedentario.

EDUCACIÓN PARA LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS:

TIC1.- Aprovechar los recursos de Internet para consultar y obtener información, así como distinguir los diferentes mecanismos de búsqueda en Internet para discriminar dicha información. Es decir, potenciar el uso de Internet como fuente de información fundamental en materias tales como la fiscal, la búsqueda de oportunidades de negocio, etc. Y a la vez instruir al alumno en los procesos de selección y actualización de dicha información.

TIC2.- Familiarizar a los alumnos con los recursos tecnológicos (aplicaciones, páginas webs) que las distintas administraciones, instituciones o intermediarios financieros ponen a disposición del ciudadano y de las empresas para agilizar trámites.

TIC3.- Utilizar adecuadamente el correo, la agenda electrónica, WhatsApp, etc. en las transacciones administrativas.

RELACIONADOS CON LA EDUCACIÓN EN VALORES

EV1.- Fomentar el trabajo cooperativo y en grupo mediante la realización de tareas de forma colectiva, así se habituarán a trabajar en equipo, manteniendo una actitud de diálogo, solidaridad y

buena convivencia. Se hará especial hincapié en que el alumno adquiera una actitud no sexista en la empresa, para ello será necesario que dicha actitud se aprenda y desarrolle en el propio centro.

EV2.-Concienciar al alumno en el respecto y cuidado de los recursos que utilizan (instalaciones, equipos, ...) evitando costes innecesarios y perjuicios medioambientales.

10. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE DEL ALUMNADO

10.1. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA

La Evaluación debe ser formativa y ha de servir para fomentar la reflexión, orientar y analizar el proceso educativo, por ello la evaluación tendrá que ser:

- **Continua**, en el tiempo, observando de manera reflexiva lo que acontece en el aula, ofreciendo información permanente sobre la evolución del alumnado y del grupo con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.
- **Integral**, se han de evaluar no sólo los contenidos, sino también los demás componentes de la formación del alumnado, como actitudes, destrezas, comportamientos, capacidad de investigación y de iniciativa, etc.
- **Individualizada**, ha de ajustarse a las características personales de cada alumno/a.
- **Orientadora**, porque debe ofrecer información permanente sobre la evolución del alumnado con respecto al proceso de aprendizaje.
- **Criterial**, ya que la evaluación se realiza tomando como referencia los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

El proceso de evaluación del aprendizaje programado atenderá a los siguientes puntos:

- En el desarrollo de las Unidades en que se divide el Módulo, se realizará un proceso de evaluación continua. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.
- Dentro de este proceso cobrarán especial importancia los TRABAJOS, CONTROLES O PRUEBAS OBJETIVAS que se vayan haciendo con el fin de conocer y evaluar el grado de comprensión con que se vayan adquiriendo individualmente los conocimientos, poniendo de manifiesto las deficiencias o errores en la comprensión de los conceptos y procesos.

- Las deficiencias o errores de comprensión se corregirán tan pronto se detecten, facilitando nuevas explicaciones al alumnado a la vez que proponiéndole actividades de refuerzo.
- Se considera importante que el alumno asimile que debe comportarse de la forma más parecida posible a un puesto de trabajo, por lo que es fundamental trabajar en clase de forma constructiva, participativa, puntualidad, respetar el clima de trabajo, los turnos de palabra y las opiniones de todos/as, especialmente cuando se trabaje en grupo.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

ALUMNOS CON DERECHO A EVALUACIÓN CONTINUA:

Tal y como establece el artículo 4 de la Orden 1 de junio de 2006 (BORM nº 142 del 22), tendrán derecho a evaluación continua los alumnos que no superen el 30% de faltas justificadas e injustificadas. En este caso, procedimientos de evaluación son los siguientes:

INSTRUMENTOS	PONDERACION
A. PRUEBAS OBJETIVAS Y CONTROLES Pruebas orales y escritas: cuestionarios, resolución de problemas y supuestos prácticos, en las unidades donde proceda, de forma que el alumno demuestre la consecución de los objetivos.	70%
B. ACTIVIDADES Y TRABAJOS Se valorarán los siguientes parámetros: <ul style="list-style-type: none">▪ Calidad del trabajo: corrección del contenido, originalidad y exactitud de la información. 70%.▪ Corrección gramatical y ortográfica. 10%.▪ Presentación: limpieza, orden y formato. 10%.▪ Actitud: interés y puntualidad en la entrega. 10%. Cuando se lleven a cabo actividades y trabajos en grupo, se valorarán los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none">▪ Calidad del trabajo: corrección del contenido, originalidad y exactitud de la información.70%.▪ Claridad y corrección en la exposición de la información.20%.▪ Actitud: interés, participación en el grupo y puntualidad en la entrega.10%	20%

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión Administrativa Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

C. PREGUNTAS DE CLASE Tratarán sobre los contenidos vistos en la clase anterior y serán de carácter voluntario además de las actitudes, valores y participación.	10%

La entrega de las tareas y seguimiento del proceso de aprendizaje se realizará tanto de forma presencial como telemática.

Calificación del módulo

La calificación del alumnado, para cada evaluación, se unificará en una sola nota, teniendo en cuenta la ponderación aplicada a cada uno de los grupos de calificación que se relacionan en el siguiente apartado.

Las calificaciones obtenidas con decimales se redondearán al entero inferior, de forma que los resultados de cada evaluación del módulo, se expresarán a través de una calificación numérica que se encontrará entre una horquilla de 1 a 10 sin decimales, considerándose positivas las calificaciones iguales o superiores a 5.

Para el cálculo de la calificación final del curso, se hallará la media aritmética de las notas trimestrales del curso, siendo imprescindible haber obtenido al menos un 5 en cada una de las evaluaciones trimestrales.

A.- PRUEBAS OBJETIVAS ⁽¹⁾ Y CONTROLES INDIVIDUALES ⁽²⁾ ORALES Y/O ESCRITOS (70%)

- | |
|---|
| <p>(1) Se considera prueba a aquella que se realizará con toda la materia impartida al final de cada evaluación y cuya fecha será fijada, en su momento, por el Departamento.</p> <p>(2) Se consideran controles aquellos ejercicios orales o escritos relativo a una o varias UNIDADES DE TRABAJO de las impartidas, que podrán eliminar materia para la prueba final.</p> |
|---|

Se realizará una **Prueba Final** por evaluación que incluirá toda la materia impartida hasta el momento de su realización, y cuya fecha será fijada previamente por el Departamento de Administración.

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión Administrativa Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

Se podrán realizar **controles** por unidades de trabajo que permitirán al alumnado eliminar materia siempre con una nota igual o superior. En caso contrario, irá a la Prueba final de evaluación con la parte que no haya superado el aprobado (igual o superior a 5).

Para el cálculo de la nota se sacará la media aritmética de las pruebas realizadas, para aplicar al resultado obtenido la ponderación de este apartado, debiendo obtener una calificación mínima de 4,5 en la misma para ponderarla con el resto de apartados

Tanto los controles como la prueba final podrán consistir en ejercicios prácticos, preguntas de tipo: test, desarrollo, verdadero o falso, y/o exposiciones orales en clase.

En cuanto a la modalidad de la prueba escrita se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- Si consiste en la elección de una respuesta entre varias posibles (tipo test) se penalizarán las respuestas erróneas (la proporción se indicará en la prueba/control correspondiente) por la que se evita que el alumno responda las preguntas al azar.
- En las preguntas que consistan en justificar la veracidad o falsedad de una afirmación, no se dará ninguna puntuación al hecho de haber contestado simplemente si es verdadero o falso aunque sea correcto. Para puntuar este tipo de cuestiones es absolutamente necesaria su justificación.
- En caso de un supuesto práctico los documentos tendrán que ser completados con los requisitos mínimos para su validez, en caso contrario no puntuarán.
- Si en la prueba escrita o supuesto práctico es necesario realizar cálculos específicos estos serán incluidos en la prueba, para poder ser valorada la respuesta.
- Si a un alumno/a se le descubre copiando, solicitando y/o prestando ayuda a otros examinandos durante la realización de pruebas escritas o usando materiales y medios de apoyo, con independencia de cuál sea su soporte, que no hayan sido autorizados expresamente por el profesor para la realización de las pruebas, obtendrá una calificación negativa de la evaluación correspondiente al período en el que se realiza la prueba, debiendo entregar su examen en ese momento, e irá a recuperación de esa evaluación.

B.- ACTIVIDADES Y TRABAJOS (20%)

- Reflejarán el trabajo y la participación en las actividades diarias en clase, así como en actividades, proyectos y resto de trabajos realizados de forma individual o en equipo, fuera de clase.
- Se valorarán aspectos como la calidad de los trabajos, la corrección gramatical y ortográfica, presentación y el interés, participación y puntualidad en la entrega de los mismos.
- Las actividades no presentadas en el plazo establecido para ello podrán presentarse de forma presencial o telemática como máximo tres días más tarde de la finalización del plazo de entrega, con la correspondiente penalización en la calificación.
- Para los trabajos a realizar mediante ordenador se informará oportunamente al alumnado, a través de correo electrónico, del formato que deben respetar.

C.- PREGUNTAS DE CLASE (10%)

Se realizarán para repasar los contenidos vistos en la clase anterior y permitirán incrementar la nota final en un punto, como máximo, en función del desempeño.

EL ALUMNO DEBERÁ CONSEGUIR, AL MENOS, EL 45% EN EL APARTADO “A” PARA APLICARLE LA PONDERACIÓN CORRESPONDIENTE EN EL CÁLCULO DE LA NOTA DE EVALUACIÓN.

Normas comunes a todas las evaluaciones:

- 1 Si a un alumno/a se le descubre copiando, solicitando y/o prestando ayuda a otros examinandos durante la realización de pruebas escritas o usando materiales y medios de apoyo, con independencia de cuál sea su soporte, que no hayan sido autorizados expresamente por el profesor para la realización de las pruebas, obtendrá una calificación negativa de la evaluación correspondiente al período en el que se realiza la prueba, debiendo entregar su examen en ese momento, e irá a recuperación de esa evaluación.
- 2 El IES Los Albares tiene habilitado el “Plan Lector” para mejorar el dominio de la lengua española. Todas las materias pertenecientes al Departamento de Administrativo valorarán la correcta utilización del idioma. Se establecen las siguientes penalizaciones en las pruebas escritas:

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión Administrativa Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

✓ 0,15 puntos por falta.

✓ 0,15 puntos por 4 acentuaciones incorrectas (4 tildes equivaldrán a un error ortográfico).

✓ El máximo de puntos que se podrá restar por los apartados anteriores será de 1,5 puntos.

3 Respecto a la falta de asistencia (sea cual sea la causa) del alumno/a cabe hacer la siguiente distinción:

✓ En el caso que no pueda asistir a un CONTROL, éste no se le realizará nuevamente, sino que podrá examinarse de la materia en la PRUEBA FINAL de Evaluación, cuya fecha será fijada por el Departamento.

✓ En el caso de no poder asistir a la PRUEBA FINAL, podrá realizar la prueba en otro momento siempre y cuando la ausencia esté debidamente justificada, en caso contrario, deberá presentarse a la correspondiente prueba de recuperación en el siguiente trimestre.

10.2. EVALUACIÓN DE ALUMNOS A LOS QUE NO SE LES HA PODIDO REALIZAR LA EVALUACIÓN CONTINUA

Para la evaluación continua del alumnado es necesario que éste asista a clase con puntualidad y de forma regular y constante. En el caso de las faltas de asistencia, justificadas o no, sea igual o supere el 30% de las horas del currículo, se le podrá comunicar la imposibilidad de la aplicación de la evaluación continua, no obstante, cuando lleve el 15% de las faltas se le podrá avisar de la proximidad al 30%.

Para los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua (alumnos con el 30%, o más, de faltas de asistencia) se establece como instrumento de calificación:

Un único examen extraordinario teórico-práctico de todos los contenidos impartidos por evaluación, siendo éste el único criterio de calificación para ellos. En caso de no superar este examen, podrán hacerlo en la convocatoria ordinaria.

Horas Currículo	1º Aviso	Comunicación imposibilidad aplicación de la evaluación continua
130 hrs.	20 hrs.	39 hrs.

A este respecto, dos retrasos computarán como un periodo completo faltado.

10.3. EVALUACIÓN DE ALUMNOS EN LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

La nota final del curso será la media aritmética de las calificaciones de las tres evaluaciones trimestrales, siempre que hayan sido puntuadas con un mínimo de 5 puntos cada una de ellas.

Si el alumno no consiguiera una puntuación mínima de 5 puntos en alguna de las evaluaciones trimestrales no podrá superar el módulo en evaluación ordinaria y tendrá que realizar la evaluación extraordinaria.

PROCEDIMIENTOS PARA RECUPERAR EN LA EVALUACIÓN ORDINARIA:

En el caso de los alumnos que no alcancen los objetivos previstos para cada unidad de trabajo, se establecen las siguientes medidas de recuperación, que se adaptarán a las capacidades y necesidades de aprendizaje de cada uno:

• Aclaración de dudas en clase y por medios telemáticos.
• Realización de actividades de refuerzo sobre las áreas no superadas.
• Prueba objetiva de los contenidos no superados a realizar en la prueba objetiva prevista al final de cada evaluación trimestral.

La calificación de las actividades y pruebas objetivas se realizará de acuerdo a la tabla anterior de instrumentos de calificación y ponderación, sustituyéndose las calificaciones negativas de cada unidad de trabajo a recuperar por las nuevas.

En el caso de que las medidas anteriores, a aplicar durante cada evaluación, sean insuficientes, y un alumno o alumna suspendiera la evaluación, podrá realizar la prueba de recuperación de dicha evaluación durante el trimestre siguiente.

PROCEDIMIENTOS PARA RECUPERAR EN LA EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

El alumnado que haya obtenido una calificación negativa del módulo en la primera ordinaria será objeto de un programa de recuperación personalizado, que se plasmará en un *informe de orientación individual*, indicando el grado de consecución de los resultados de aprendizaje, y las características de los instrumentos y criterios de calificación, que serán los siguientes:

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión Administrativa Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

INSTRUMENTOS	PONDERACION
PRUEBA OBJETIVA	80%
ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Calidad del trabajo: corrección del contenido, originalidad y exactitud de la información (80%).▪ Corrección gramatical y ortográfica (10%)▪ Presentación: limpieza, orden y formato (10%)	20%

Será preciso obtener un mínimo de 5 puntos sobre 10 en la prueba objetiva para ponderar la calificación de la misma con la de las actividades de recuperación.

10.4. PLAN DE RECUPERACIÓN PARA ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE NO SUPERADO

Aquellos alumnos que cursen 2º curso y tengan algún módulo de 1º pendiente, serán evaluados por el profesor que determine el departamento de la familia profesional que, como norma general, será el profesor que lo esté impartiendo en el curso 2023-24, salvo que se acuerde otra decisión en reunión de departamento.

Para ello se llevará un seguimiento trimestral y se les entregará una serie de tareas a realizar que serán supervisadas periódicamente mediante un acuerdo entre el alumno y el profesor asignado a tal fin.

El alumno será evaluado en las fechas de las dos convocatorias ordinarias finales del mes de marzo mediante la realización de una prueba escrita que supondrá el 80% de la calificación final. Además, deberá entregar, obligatoriamente, todos los trabajos designados por el profesor, los cuales tendrán una ponderación del 20%.

En el caso de estos alumnos, los instrumentos y criterios de calificación serán los establecidos anteriormente para la evaluación extraordinaria. Adicionalmente, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Se le proporcionarán ejercicios a realizar, y se resolverán sus dudas en la medida de lo posible. La hora más adecuada para atenderlos será la de atención a padres o el momento que se acuerde, además de atender las consultas telemáticamente.
- Se planificarán pruebas objetivas eliminatorias durante los dos trimestres de la evaluación ordinaria de segundo curso.
- Se establecerá un calendario de entrega de tareas y trabajos periódicamente.

- Hacia el mes de marzo, antes de que empiecen el periodo de FCT se realizará una prueba objetiva que incluirá todos los contenidos que no se hayan eliminado en las pruebas objetivas anteriores.

10.5. FALTA DE ASISTENCIA A LAS PRUEBAS

Como norma general no se repetirá ninguna prueba. El alumno podrá realizar esta prueba objetiva en la fecha de recuperación.

No obstante, pueden contemplarse los siguientes casos:

- Alumnos que no asisten y presentan justificante válido de la falta en las convocatorias de marzo, en este caso el profesor (de acuerdo con su propio criterio) podrá evaluarse con el resto de las notas, convocar a otro examen, o bien proponerle una actividad alternativa.
- Si el alumno no asiste y no presenta justificante válido de la falta, se considera que no se ha presentado voluntariamente al examen, lo que implica la pérdida de la convocatoria automáticamente.

11. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE

Tiene gran importancia este aspecto en la evaluación, ya que de los resultados del mismo puede derivarse la necesidad de plantear modificaciones en el diseño, organización y distribución de los contenidos y actividades.

Su evaluación corresponde al departamento o familia profesional e incluye los siguientes aspectos:

- a) La validez de la selección, distribución y secuenciación de los resultados de aprendizaje, contenidos y criterios de evaluación, a lo largo del curso.
- b) La idoneidad de la metodología, así como de los materiales curriculares y didácticos empleados.
- c) La validez de las estrategias de evaluación establecidas.

Estos elementos se pueden concretar en aspectos más cercanos a la práctica educativa diaria y a las relaciones o interacciones que en ella se producen:

- a) Respecto a la programación, se tendrá que reflexionar sobre lo programado, y si se ha adaptado esta programación en función de los alumnos, de los resultados de la evaluación inicial y de los documentos de planificación escolar del centro.
- b) Respecto a los alumnos, se valorarán cuáles han sido los aspectos positivos y negativos a nivel relación profesor-alumnado y alumnado entre sí, intentando

determinar en la medida de lo posible las posibles causas y estableciendo propuestas de mejora.

- c) Se reflexionará sobre si las actividades programadas han podido ser llevadas a cabo y han tratado de ser adaptadas al alumnado atendiendo a las dificultades surgidas en cada momento.
- d) En relación al equipo educativo, se valorará sobre si la relación con el resto de miembros del equipo y demás miembros del centro ha sido adecuada y de colaboración.

A estos efectos nuestro departamento dispone de unos formularios que se deberán cumplimentar al final de cada evaluación tanto por los alumnos como por los profesores, los cuales permitirán una vez analizadas las respuestas, implementar mejoras en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

12. MEDIDAS PREVISTAS PARA EL FOMENTO DE LA LECTURA Y DE LA MEJORA DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA

A través de la lectura y análisis de textos relacionados con el módulo, el alumno puede ampliar sus conocimientos (aprendiendo a aprender por sí mismo, principio del aprendizaje constructivista), aclarar dudas planteadas, mejorar el vocabulario relacionado con la materia y mejorar su expresión oral y escrita.

A lo largo del curso se realizará alguna actividad relacionada con la búsqueda de información, análisis de un artículo, etc. Las lecturas versarán sobre artículos de Internet, biografía recomendada, prensa, revistas especializadas, etc.

13. ANEXO A LA PROGRAMACIÓN DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE PROGRAMA BILINGÜE.

CONSIDERACIONES GENERALES:

Durante el curso 2023-2024 las materias dentro del programa Bilingüe inglés del IES Los Albares que incumben al Departamento de Administración y Gestión serán:

- Comunicación empresarial y atención al cliente(1BGA).
- Operaciones auxiliares de gestión de tesorería (2BGA).
- Comunicación y atención al cliente (3BAF).
- Gestión financiera (4BAF).

Los **contenidos** son los mismos que los que recoge la programación del Departamento de Administración para los niveles correspondientes.

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión Administrativa Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

En cuanto a **objetivos, temporalización, procedimientos de evaluación y calificación, metodologías y recursos didácticos**, el desarrollo de la actividad docente y el proceso de enseñanza-aprendizaje se ceñirán a lo expresado anteriormente en esta programación con la excepción de los siguientes aspectos:

METODOLOGÍA Y TEMPORALIZACIÓN:

Las sesiones se impartirán en inglés o castellano, según lo establecido en la Orden de 11 de marzo de 2019 por la que se modifica la Orden de 24 de marzo de 2015, de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades por la que se regula el Programa de Enseñanza Bilingüe en Ciclos Formativos de Formación Profesional en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se aprueban las bases reguladoras de la selección de Ciclos y la resolución de la dirección general de evaluación

educativa y formación profesional, por la que se convoca, para el curso 2022/2023, el procedimiento de adscripción de ciclos formativos al programa de enseñanza bilingüe en formación profesional para centros públicos y privados que impartan ciclos formativos de grado medio y superior sostenidos con fondos públicos en la comunidad autónoma de la Región de Murcia. pudiéndose desarrollar algunas sesiones íntegramente en castellano si fuera necesario para alcanzar los objetivos recogidos en la presente programación.

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Es muy importante que el alumnado sienta que puede alcanzar un nivel cómodo en la lengua paulatinamente e ir encaminándose hacia la capacidad de pensar en otra lengua.

En caso de detectar problemas serios debidos a la lengua inglesa en la adquisición de contenidos no alcanzados por el alumno tras la primera evaluación se reforzará el material empleado con otro de vocabulario más simple y accesible.

EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN:

Se valorará el uso de la competencia lingüística en inglés para adquirir y desarrollar las competencias, como un factor o ítem más a tener en cuenta dentro de la expresión oral y escrita del alumno. No se valorará el desenvolvimiento en inglés como un fin en sí mismo (algo que corresponde a los módulos de inglés en 1º e inglés técnico en 2º), sino como un medio de expresión para adquirir competencia sociolingüística.

MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS:

Los materiales curriculares correspondientes al módulo de CEAC en inglés son elaborados por el profesorado del módulo.

Programación docente del módulo Comunicación empresarial y atención al cliente.

1^{er} curso CFGM Gestión Administrativa Curso 2023/2024

Centro educativo: IES Los Albares Localidad: Cieza

También se le proporcionará al alumnado una selección de páginas webs y material procedente de la red para su consulta, así como material de ampliación de los contenidos y de apoyo de la lengua si así fuera necesario.