

## PROGRAMACIÓN GENERAL DEL MÓDULO COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

### Índice

1. [CONTEXTUALIZACIÓN](#)
2. [OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN](#)
3. [CONTENIDOS](#)
  - 3.1 [Contenidos mínimos exigibles](#)
4. [DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS](#)
5. [METODOLOGÍA DIDÁCTICA](#)
6. [ADAPTACIÓN A LA DIVERSIDAD](#)
7. [PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN](#)
8. [CRITERIOS DE CALIFICACIÓN](#)
9. [ACTIVIDADES DE RECUPERACION](#)
10. [MATERIALES Y RECURSOS DIDACTICOS](#)
  - 10.1 [Bibliografía](#)
11. [TEMAS TRANSVERSALES](#)
12. [ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS](#)
13. [PLAN DE CONTINGENCIA](#)
14. [PUBLICIDAD DE LA PROGRAMACIÓN](#)

CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA POR LA SITUACIÓN DE PANDEMIA  
ACTUAL

## 1.CONTEXTUALIZACIÓN

<b>FAMILIA PROFESIONAL:</b> ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
------------------------------------------------------

<b>CICLO FORMATIVO:</b> GESTIÓN ADMINISTRATIVA
------------------------------------------------

<b>MÓDULO:</b> COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE
---------------------------------------------------------------

<b>CÓDIGO:</b> 0437
---------------------

<b>HORAS:</b> 160
-------------------

<b>NIVEL:</b> GRADO MEDIO
---------------------------

<b>CURSO:</b> 1º
------------------

<b>CURSO ACADÉMICO:</b> 2021/2022
-----------------------------------

<b>Profesor:</b> ANA PILAR SÁNCHEZ NAVARRO
--------------------------------------------

Programación didáctica del módulo profesional 0437 Comunicación Empresarial y Atención al Cliente, perteneciente al primer curso del ciclo formativo de grado medio Gestión Administrativa, con una duración curricular de 160 periodos lectivos a lo largo del curso académico, a razón de 5 períodos lectivos semanales.

Normativa aplicable:

Título: Real Decreto 1631/2009 de 30 de octubre (BOE número 289 de 01/12/2009).

Currículo: Orden de 26 de julio de 2010 (BOA número 164 de 23/08/2010).

Distribución horaria: Resolución de 25 de agosto (BOA número 182 de 16/09/2010)

## 2. OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los objetivos se expresan en términos de *resultados de aprendizaje* que enuncian las capacidades que deben ser alcanzadas por el alumnado a la finalización del curso. Los resultados de aprendizaje se asocian a las diferentes unidades didácticas o de trabajo impartidas durante el curso.

El conjunto de resultados de aprendizaje de cada uno de los módulos de un ciclo formativo, contribuye a alcanzar los objetivos generales de dicho ciclo y por lo tanto, la competencia general establecida en el mismo. Criterios de evaluación

Los criterios para determinar si un alumno ha superado o no el módulo o la unidad de trabajo, se reducen prácticamente a uno, y no es otro sino el que se hayan alcanzado los resultados de aprendizaje propuestas para el módulo en cuestión. Estos son los siguientes:

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

*Criterios de evaluación:*

- a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.
- b) Se ha distinguido entre comunicación e información.
- c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
- d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.
- e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.
- f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.
- g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
- h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.
- i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

*2. Transmite información de forma oral vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.*

*Criterios de evaluación:*

- a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
- b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
- d) Se ha identificado al interlocutor observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- 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.

3. *Transmite información escrita aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.*

*Criterios de evaluación:*

- a) Se han identificado los 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 registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

4. *Archiva información en soporte papel e informático reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.*

*Criterios de evaluación:*

- 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).

*5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.*

*Criterios de evaluación:*

- 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 las distintas etapas de un proceso comunicativo.

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

*Criterios de evaluación:*

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.
- d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.
- f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
- i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.
- j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

*7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.*

*Criterios de evaluación:*

- a) Se ha identificado el concepto de marketing.
- b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.
- c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.
- d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.
- 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.

8. *Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.*

*Criterios de evaluación:*

- a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
- b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.
- f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
- g) Se ha explicado el significado e 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.

### 3.CONTENIDOS



UF0437\_12 Técnicas de comunicación y archivo de la información.

Duración: 80

1. Selección de técnicas de comunicación empresarial.
  - Elementos y barreras de comunicación.
  - Comunicación e información y comportamiento
  - Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
  - La organización empresarial. Organigramas.
  - Principios y tipos de organización.
  - Departamentos y áreas funcionales tipo.
  - Funciones del personal en la organización.
  - Relación interdepartamental.
  - Descripción de los flujos de comunicación.
  - La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
  - La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.
  
2. Transmisión de comunicación oral en la empresa.
  - Principios básicos en las comunicaciones orales.
  - Normas de información y atención oral.
  - Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
  - Clases de comunicación oral: Diálogo. Discurso. Debate. Entrevista.
  - La comunicación no verbal. Elementos del lenguaje no verbal.
  - La imagen personal.
  - La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.

- La comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica.
- El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.
- La informática en las comunicaciones verbales: videoconferencia, chats y otros.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

### 3. Transmisión de comunicación escrita en la empresa.

- La comunicación escrita en la empresa.
- Normas de comunicación y expresión escrita.
- Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socioprofesionales.
- Abreviaturas comerciales y oficiales.
- Características principales de la correspondencia comercial.
- Medios utilizados: El sobre. El papel. La carta.
- La carta comercial. Estructura, estilos y clases.
- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas: memorándum, nota interior, informe, solicitud, oficio, certificado, declaración, recurso y otros.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico. Uso, estructura y redacción de los e-mails.
- La recepción de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Registro de entrada y salida de correspondencia.

- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
4. Archivo de la información en soporte papel e informático.
- Archivo de la información en soporte papel:
    - o Clasificación y ordenación de documentos.
    - o Normas de clasificación: alfabética, geográfica, por materias, cronológica, decimal. Ventajas e inconvenientes.
    - o Necesidades de conservación de la documentación.
    - o Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.
    - o Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.
    - o Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.
    - o Clasificación de la información.
    - o Utilización de índices.
    - o Centralización o descentralización del archivo.
    - o El proceso de archivo. Normas.
    - o Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
    - o La purga o destrucción de la documentación.
    - o Confidencialidad de la información y documentación.
  - Archivo de la información en soporte informático
    - o Las bases de datos para el tratamiento de la información.
    - o Estructura y funciones de una base de datos.
    - o Procedimientos de protección de datos.

- Archivos y carpetas: identificación, organización, creación de accesos directos.
- Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.

## UF0437-\_22 Relación Cliente-Empresa

Duración: 80 h

### 1. Reconocimiento de necesidades de clientes:

- 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.
- Los procesos en contacto con el cliente externo.

### 2. Atención de consultas, quejas y reclamaciones:

- 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 circuito de las reclamaciones.
- Gestión reactiva. Gestión proactiva: Anticipación a los errores, seguimiento de clientes perdidos.
- El consumidor.
- Instituciones de consumo: públicos y privados.

- Normativa en materia de consumo: Marco legal estatal, autonómico y local.
  - Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias: Recepción, Registro, Acuse de recibo.
  - Tramitación y gestión: Hojas de reclamaciones.
3. Potenciación de la imagen de la empresa:
- El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa.
  - Naturaleza, definición, función, elementos del marketing y alcance del marketing. La imagen corporativa.
  - Políticas de comunicación.
    - § La publicidad: Concepto, principios y objetivos. Publicidad ilícita, los medios, soportes y formas publicitarias.
    - § Las relaciones públicas.
    - § La Responsabilidad Social Corporativa
4. Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:
- La calidad de servicio, el trato al cliente y el servicio postventa como elementos de la competitividad de la empresa.
  - Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
  - Procedimientos de control del servicio:
    - § Calidad de servicios, estándares de calidad y anticipación de problemas.
  - Evaluación y control del servicio:
    - § Medición de la satisfacción y solución a problemas.
  - Control del servicio postventa: Procedimientos, análisis, servicios de asistencia, herramientas de gestión de relación con clientes (CRM).
  - Fidelización de clientes:
    - § Elementos de fidelización como estrategia de empresa.

## § Fidelización efectiva.

### 3.1 Contenidos mínimos exigibles

Para conseguir superar el módulo, el alumnado de este curso deberá ser capaz de superar correctamente las siguientes concreciones de los criterios de evaluación vinculados a los ocho bloques de contenidos básicos:

#### *Selección de técnicas de comunicación empresarial:*

- Distinguir los elementos y procesos que intervienen en la comunicación

#### *Transmisión de comunicación oral en la empresa:*

- Identificar los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal
- Presentar el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado

#### *Transmisión de comunicación escrita en la empresa*

- Identificar los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
- Redactar el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.

#### *Archivo de la información en soporte papel e informático*

Determinar el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos

#### *Reconocimiento de necesidades de clientes*

- Desarrollar técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente
- Analizar las motivaciones de compra

#### *Atención de consultas, quejas y reclamaciones*

- Identificar los elementos de la queja/reclamación

- Identificar la normativa en materia de consumo

#### *Potenciación de la imagen de la empresa*

- Identificar el concepto de marketing
- Valorar la importancia de las relaciones públicas

#### *Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente*

- Identificar los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente
- Identificar las situaciones comerciales que precisan seguimiento

## **4. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE CONTENIDOS**

### **DISTRIBUCIÓN**

La distribución de los contenidos, especificada en la Orden de 26 de julio de 2010, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico en Gestión Administrativa para la Comunidad Autónoma de Aragón, es la que se detalla a continuación. La duración total indicada en el currículo es 160 horas. En el curso 21/22 se han programado 175 sesiones lectivas, según calendario

### **SECUENCIACIÓN.**

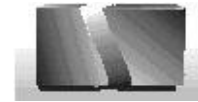
El curso académico 2021/22 comienza, para este ciclo formativo, el 15/09/2021 y termina el 23/06/2021. Los 160 periodos oficiales del módulo, a razón de 5 semanales, se secuencian, por la distribución de las clases en lunes (1 periodos lectivo), martes(1 periodo lectivo), jueves (2 periodos lectivos) y viernes (1 periodo lectivo), en 63 periodos lectivos para la primera evaluación, 64 para la segunda y 48 para la tercera, que más las sesiones relativas a dudas, tutorías y pruebas de final de curso suman 175 horas lectivas.

De las 12 unidades didácticas a impartir, de la 1 a la 4 corresponden a unidades de la primera evaluación, de la 5 a la 8 a unidades de la segunda y de la 9 a la 12 a la tercera

### **DESARROLLO TEMPORAL DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS**

La distribución temporal de contenidos aquí reflejada se realiza teniendo en cuenta las circunstancias tanto sanitarias como de alumnado a fecha de septiembre.

Los anteriores contenidos se distribuirán en varias unidades de trabajo, que se detallan a continuación, de acuerdo con la secuenciación establecida:



EVALUACIÓN	Horas
<b>1ª EVALUACIÓN</b>	
UD 1. LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	10
UD 2. LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	14
UD 3. LA COMUNICACIÓN ORAL	15
UD 4. LA COMUNICACIÓN ESCRITA: CORRESPONDENCIA COMERCIAL	10
UD 5. DOCUMENTOS PROFESIONALES	10
PRUEBAS	4
<b>TOTAL 1ª EVALUACIÓN</b>	<b>63</b>
<b>2ª EVALUACIÓN</b>	
UD 6. GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA	15
UD 7. ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN	15
UD 8. LA IMAGEN DE LA EMPRESA	15
UD 9. LA COMUNICACIÓN 3.0	15
PRUEBAS	4
<b>TOTAL 2ª EVALUACIÓN</b>	<b>64</b>
<b>3ª EVALUACIÓN</b>	
UD10. LA ATENCIÓN AL CLIENTE.	10
UD 11. LA CALIDAD Y EL SERVICIO POSVENTA.	10
UD 12. EL CONSUMIDOR, LAS QUEJAS Y LAS RECLAMACIONES.	15
PRUEBAS, REPASOS	13
<b>TOTAL 3ª EVALUACIÓN</b>	<b>48</b>
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>

## 5. METODOLOGÍA DIDÁCTICA

La metodología didáctica de la formación profesional específica promoverá la integración de los contenidos científicos, tecnológicos y organizativos, proporcionando una visión global y coordinada de los procesos productivos en los que debe intervenir el profesional correspondiente.

Los introducción de contenidos básicos en cada de una de las unidades didácticas comenzará con la enseñanza escalonada de conocimientos y seguirá con la realización de actividades de carácter práctico, que podrán ser realizadas individualmente o en grupo, y en las que se propondrán los recursos necesarios para su resolución de problemas, como por ejemplo calculadoras o aplicaciones informáticas.



Estas actividades servirán para hacer puestas en común de la información en sesiones posteriores, así como para hacer balance de los conceptos asimilados con anterioridad, además de implicar la corrección o resolución de las dudas surgidas entre el alumnado a partir de dichas actividades.

## **6.ADAPTACIÓN A LA DIVERSIDAD**

Las actividades y materiales se adecuarán a las características individuales de los alumnos, sin renunciar a la adquisición de las capacidades terminales de todos los estudiantes ni a la consecución del perfil profesional en la competencia general del ciclo.

## **7. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN**

En primer lugar, se realizará una prueba de evaluación inicial al alumnado para ver los conocimientos previos que tiene sobre la materia a tratar a lo largo de este módulo. No tendrá ningún valor a efectos de calificaciones , pero servirá para conocer y adecuar la programación al nivel del grupo.

Durante cada trimestre del curso escolar se realizarán al menos dos pruebas, comprensivas de la materia explicada y trabajada en el aula a lo largo del periodo correspondiente. Además se efectuarán, de forma periódica, ejercicios y/o trabajos propuestos en clase de carácter teórico y/o práctico.

Las posibles pruebas suspendidas a lo largo del curso serán objeto de recuperación a la finalización del mismo, sin integrar más contenidos evaluables que los no superados.

En cuanto a la pérdida del derecho a la evaluación continua o, incluso, a la anulación de la matrícula, se estará a lo dispuesto en la normativa vigente que regula las enseñanzas de formación profesional, el Proyecto Curricular del Ciclo Formativo y en el Reglamento de régimen interior.

El alumnado que pierda oficialmente el derecho a la evaluación continua deberá presentarse a una prueba final, coincidiendo temporalmente con la que se ha previsto para quienes no superen el módulo por evaluaciones. Esta prueba abarcará la totalidad de los contenidos del módulo, con aplicación estricta y exhaustiva de los criterios de evaluación reflejados en esta programación. Superará el módulo quien obtenga en esta prueba final, una calificación igual o superior a 5 puntos, sin redondeo.

### Instrumentos de evaluación

- Pruebas o exámenes escritos,
- Formularios google, kahoot,
- Registro de las actividades diarias y tareas encomendadas en Google Classroom
- Trabajo del alumno y participación en clase
- Exposiciones orales con su correspondiente grabación de voz como muestra fehaciente de su ejecución
- Trabajos monográficos en grupo o en solitario

## 8.CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación reflejará el carácter formativo de la evaluación, construyéndose a lo largo de todo el curso mediante las diversas actividades realizadas en el aula, así como la evolución del alumno en el proceso de enseñanza-aprendizaje

Como instrumentos y criterios de calificación del alumnado se utilizarán los siguientes:

INSTRUMENTO DE CALIFICACIÓN	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
PRUEBA/S ESPECÍFICA/S DE EVALUACIÓN (exámenes)	Ponderación: 90%
ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Ponderación 5 % Trabajos considerados obligatorios Ponderación 5% actividades consideradas diarias.

La calificación mínima para aprobar es de 5.

Se realizarán, al menos, 1 prueba específica de evaluación, es decir, al menos 1 exámen. En caso de la realización de más de una prueba específica de evaluación no se realizará promedio entre los dos pruebas si se obtiene una nota inferior a 4.

En la/s prueba/s específica/s de evaluación, las faltas de ortografía cometidas minorarán la nota final de la/s prueba/s en las siguientes puntuaciones:

- Faltas: 0,20 puntos por falta
- Acentos: 0,1 puntos por acento.

En ambos casos, las faltas y tildes minorarán un máximo de 2 puntos por prueba específica de evaluación.

Los trabajos deben ser entregados en las fechas previstas y son obligatorios. Si se entregan más tarde, la calificación será de cero puntos. En caso de no realizar ningún trabajo obligatorio en alguna evaluación, la ponderación correspondiente (5%) pasará a aumentar la ponderación del examen o de los exámenes, solo para dicha evaluación.

Los trabajos considerados diarios, valorados con un 5% de la nota, se entregarán antes de la fecha prevista. En caso de entregarse más tarde, no se tendrán en cuenta para la nota de la evaluación.

En un grado medio la puntualidad, asistencia y el buen comportamiento es una obligación de los alumnos por lo que su cumplimiento no supondrá ningún incremento en la nota del alumno, pero sí que supondrá una bajada de la calificación final de la evaluación, en las cantidades posteriormente expuestas, los siguientes comportamientos:

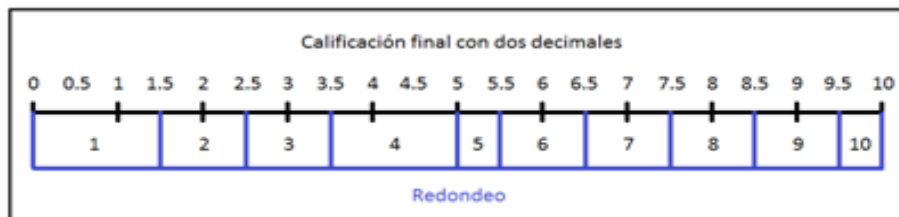
- Sacar y utilizar el móvil en clase: 0,25 puntos.
- Acceso a webs de contenido inapropiado durante las clases, 0,25 puntos.
- Faltas de respeto a compañeros y profesores, 0,25 puntos.
- Expulsiones por comportamiento inadecuado,0,25 puntos.

Cuando en una evaluación se asigne un/unos trabajos obligatorios, que puede suponer una ponderación de hasta el 5% de la nota de la evaluación, y no sea realizado por el alumno, supondrá el no aprobar la evaluación, es decir, es totalmente obligado la realización del/ de los mencionados trabajos para la superación del módulo.

En caso de haber más de un examen o más de un trabajo obligatorio, se procederá a realizar la media aritmética de los exámenes o trabajos respectivamente, para después proceder a su respectiva ponderación para el cálculo de la nota de la evaluación.

Para aprobar el módulo es necesario sacar un 5, como mínimo, en las tres evaluaciones.

La nota de evaluación, será la que resulte del siguiente redondeo (que se realizará una vez aplicada la ponderación explicada anteriormente): se realizará el redondeo científico (aproximación al entero más cercano), pero quedan como excepción las calificaciones comprendidas entre 3,50 y 4,99, de las cuales se desprejarán los decimales y quedarán en un 4 (se truncarán a 4), siendo necesario obtener un 5 para aprobar.



En todo caso, la nota sin redondear será la considerada para el cálculo de la calificación final de curso. La calificación ordinaria del curso se obtendrá calculando la media de las tres evaluaciones. Aprobará el módulo quien obtenga una nota final igual o superior a 5 puntos (sin redondeos). La calificación final del curso también se redondeará utilizando el mismo procedimiento de redondeo aplicado a las notas de las evaluaciones.

Los alumnos que obtengan una nota inferior a 5 en alguna de las evaluaciones, podrán presentarse a la prueba final de conocimientos, la cual tiene lugar en el mes de junio (1ª convocatoria), debiendo recuperar aquella/s evaluación/es que tuvieran suspendidas.

En todo caso, en la prueba final de conocimientos, que contemplará en este caso todos los contenidos de la/s evaluación/es suspendida/s, deberán sacar como mínimo un 5 en cada una de las evaluaciones que tengan pendientes de recuperar para poder superar el módulo. En este caso, el procedimiento para el cálculo de la nota final del módulo se realizará según lo especificado anteriormente con carácter general para el cálculo de la nota de evaluación y de la calificación ordinaria del curso, la nota final será el promedio, salvo que tenga alguna evaluación sin recuperar, en cuyo caso la nota final máxima será 4.

Los alumnos que no aprueben en la primera convocatoria de junio, disponen de una segunda convocatoria de junio, donde deberán examinarse de todos los contenidos del módulo. La nota final será la obtenida en la prueba, estableciéndose el redondeo científico y las especificaciones dispuestas anteriormente para el caso de que la nota esté entre el rango que va de 3'5 a 4'99.

Si el alumno no se presenta a una evaluación final, tendrá como nota NE.

Tal y como dispone la Orden de 26 de Octubre de 2009, la acumulación de faltas que alcance el 15% de las sesiones lectivas efectivas asignadas al módulo dará lugar a la pérdida del derecho a la evaluación continua. De este porcentaje quedan excluidos los alumnos que cursen enseñanzas de formación profesional y tengan que conciliar el aprendizaje con la actividad laboral, circunstancia que deberá quedar convenientemente acreditada. Esta exclusión deberá ser adoptada por el equipo docente del ciclo formativo, previa petición del alumno.

El tutor informará a Jefatura de Estudios del número de faltas de asistencia de cada alumno. El único apercibimiento se realizará cuando el alumno haya superado el 10% de las sesiones lectivas efectivas asignadas a cada módulo.

La pérdida del derecho a la evaluación continua supondrá que no se tendrán en cuenta las actividades realizadas con anterioridad por el alumno, y que sólo tendrá derecho a realizar una prueba final de conocimientos del módulo, que deberá aprobar con una nota de 5 como mínimo.

Se prohíbe copiar en los exámenes. Cuando un alumno/a sea sorprendido copiando obtendrá automáticamente una puntuación de 0 en ese examen. Asimismo, el profesor implicado podrá adoptar otro tipo de medidas correctivas si así lo considera oportuno (por ejemplo, la emisión de un parte de incidencias).

Por otra parte, cuando un alumno no asista a alguna prueba destinada a la calificación, ya sea escrita u oral, deberá presentar un justificante oficial para poder solicitar la repetición de la misma.

No obstante, todo lo anterior, quedará a expensas del correcto cumplimiento del derecho fundamental de cátedra que asiste a todo profesor, conforme queda preceptuado en el artículo 20.1. c) de la Constitución Española, el cual faculta a adoptar al profesor cuantas medidas sean pertinentes para el funcionamiento regular de las enseñanzas.

### **Evaluación del desarrollo del currículo**

Cada grupo de alumnos y alumnas tiene unas características distintas, determinadas por la personalidad individual, la formación académica previa, la madurez personal y las relaciones intergrupales que se establecen durante el periodo de convivencia. El currículo del módulo debe adaptarse cada curso académico a esas circunstancias, lo que provoca revisiones permanentes tanto de los objetivos, como de los contenidos a desarrollar y de

los criterios de evaluación utilizados. En las sucesivas reuniones semanales del departamento se analizan, estudian y valoran todas esas circunstancias, tomando las decisiones y adoptando los acuerdos necesarios para que tanto los objetivos, como el desarrollo de los contenidos y la aplicación de los criterios de evaluación, se ajusten en cada momento a las específicas condiciones de los grupos que reciben enseñanza. Todas medidas son, en principio, temporales para ajustar el currículo a ese grupo de alumnos concreto. Decisiones que puedan suponer cambios estructurales se plantearían a los grupos que revisan los Proyectos curriculares con periodicidad regular.

### **Evaluación de la práctica docente**

Se realizarán seguimientos de la programación, contrastando lo previsto y lo realizado en: número de periodos lectivos cumplidos, unidades didácticas impartidas y resultados de los controles practicados, analizando lo conseguido, lo pretendido, las desviaciones y adoptando las medidas correctoras que fuesen necesarias.

## **9.ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN**

Se tendrán en cuenta los informes de seguimiento de la programación.

Se utilizarán actividades de refuerzo para aquellos alumnos que no asimilen los contenidos, y actividades de ampliación para potenciar los resultados adquiridos.

Se podrá graduar la dificultad de las tareas en función del nivel de determinados alumnos y la utilización de actividades complementarias como recurso adicional y de estimulación hacia el alumnado.

El alumno que no supere el módulo en evaluación ordinaria de junio (1ªconvocatoria) realizará una prueba final de conocimientos en la evaluación ordinaria de junio (2ªconvocatoria). Para superar dicha prueba se requiere una nota mínima de 5. El alumno en el espacio que va de una a otra convocatoria, podrá realizar ejercicios con carácter periódico de repaso bajo la supervisión y orientación del profesor.

Si el alumno no supera este módulo en junio (2ªconvocatoria), tendrá que matricularse de nuevo en el mismo y deberá superar las pruebas pertinentes.

Los alumnos matriculados en 2º curso del ciclo con el modulo pendiente de primero se podrán examinar en febrero-marzo (en 1ª convocatoria) y, si no superan esta prueba en una 2ª convocatoria en mayo-junio, en una prueba final de conocimientos que contendrá todos los contenidos impartidos en el módulo.

## 10.MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

- Apuntes facilitados por el profesor/a
- Fotocopias
- Periódicos para tratar temas de actualidad
- Alguna de las aplicaciones informáticas de gestión disponibles.
- Google Classroom
- Documentos propios de utilización para cada unidad de referencia
- Recortes de prensa, diaria, semanal, local, nacional, etc.
- Conexiones a diferentes páginas de Internet relacionadas con las materias impartidas en el módulo.
- Vídeos

### 10.1 Bibliografía

Libro de texto “Comunicación empresarial y atención al cliente”, de la editorial Editex

## 11.TEMAS TRANSVERSALES

La forma en que se incorporan los temas transversales y su tratamiento se han concretado en la introducción general de la programación del Departamento

## 12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Las recogidas en acuerdo en reunión de departamento y aprobadas en la programación de centro en claustro.

## 13.PLAN DE CONTINGENCIA

En el caso de los supuestos contemplados en el punto “j” del artículo 20 de la orden de 29 de mayo de 2008 de la Consejera de Educación Cultura y Deporte de Aragón se dispondrán de los siguientes elementos, a usar según criterio de los profesores que me sustituyan:

- El libro de referencia para la clase y cualesquiera otros que se puedan ir indicando en función de las necesidades del curso.
- Actividades de enseñanza-aprendizaje propuestas con sus soluciones recogido en la carpeta del módulo de la asignatura .



Todo el material se encontrará en el ordenador del profesor o en el departamento de Administración.

Posibles contingencias que se pueden dar a lo largo del año:

- 1- El profesor falta de forma inesperada y sin dejar ejercicios ni tareas a los alumnos – En este caso, en la carpeta del módulo aparece “El Plan de Contingencia” donde se recogen una serie de ejercicios programados para cada una de las unidades del módulo. Además estos ejercicios serán puntuables y formarán parte de la nota de la asignatura.
- 2- Si el profesor sabe con antelación que va a faltar a alguna clase dejará en la sala de profesores tareas a realizar por los alumnos que, bien deberán entregarse al profesor de guardia, bien serán corregidas en clase posteriormente.
- 3- En los supuestos de que sea el alumno quién falte algún día de forma tanto justificada como no justificada, será el mismo quién deberá preguntar a sus compañeros o al profesor sobre los contenidos que se vieron el día de su ausencia y ponerse al día.
- 4- Si el alumno faltara a clase, de forma justificada, el día señalado con examen, éste realizará el examen el primer día que se incorpore al aula.
- 5- Si el alumno faltara de forma reiterada a clase, por temas laborales, familiares o por enfermedad, en este caso el profesor le indicará los ejercicios que deberá entregarle y los exámenes a realizar.
- 6- Si el alumno faltara a clase de forma reiterada e injustificada, de tal forma que perdiera el derecho a la evaluación continua, perderá el derecho a evaluarle los trabajos que se realicen el día a día y tendrá derecho a un examen global de la asignatura en cada convocatoria.

## 14.PUBLICIDAD 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.

En cualquier caso, se pondrá a disposición del alumnado la programación completa por si se requiere, bien en la secretaría del centro, en la página Web del instituto, o en el departamento.

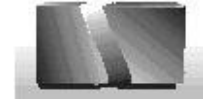


## **CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA POR LA SITUACIÓN DE PANDEMIA ACTUAL**

Siguiendo las indicaciones de la Orden, de 11 de Junio de 2020, del Consejero de Educación, Cultura y Deporte por la que se aprueba el "Plan de Refuerzo Pedagógico para el Curso 2020/21 en las Enseñanzas No Universitarias", y, siendo un módulo de primer curso no se establecen, a priori, ningún refuerzo. No obstante, si se percibe cualquier carencia entre el alumnado, se tomarán las medidas de refuerzo oportunas con explicaciones y material de refuerzo.

A continuación se reflejan las posibles situaciones en las que nos podemos encontrar debido a la evolución de la pandemia:

- La plataforma utilizada será Google Classroom.
- Presencialidad: Lo recogido en la presente programación en los epígrafes anteriores.
- Semipresencialidad: Los alumnos que deban permanecer en sus casas, podrán seguir las clases en streaming, en directo, a través de la aplicación MEET del entorno G-Suite. Las tareas serán subidas a Classroom para todos los alumnos, sean o no presenciales. Las pruebas (exámenes) se harán siempre de forma presencial, modificando el examen para evitar que los alumnos puedan compartir información sobre el mismo.
- Confinamiento total similar al de marzo de 2020. En caso de confinamiento total, las clases se desarrollarán para todos los alumnos por MEET, subiendo a la plataforma classroom las actividades, tareas, apuntes y demás material necesario. Las pruebas (exámenes) se desarrollarán también a través de MEET y/o con herramienta como formularios de google, pudiendo ser de tipo oral.
- Confinamiento por COVID del profesor: Se seguirá el plan de contingencia de esta programación, si no pudiera desarrollar su trabajo por la enfermedad. Si pudiera desarrollar su actividad docente, se desarrollarían las clases por MEET y las tareas a través de classroom y las pruebas se desarrollarán también a través de MEET y/o con herramienta como formularios de google pudiendo ser de tipo oral.
- Confinamiento parcial de alumnos: Mismo desarrollo que la semipresencialidad.
- En cuanto a los criterios de evaluación, serán los mismos que figuran anteriormente en la presente programación.



-Se tendrán en cuenta los contenidos mínimos recogidos en esta programación.

Para asegurarnos que todo el alumnado pueda acceder de forma remota a las clases, a comienzo de curso el tutor del grupo se informó preguntando al alumnado sobre las posibles carencias tecnológicas que pudieran tener informando de ello a jefatura.

Con respecto a cómo hacer el seguimiento de los alumnos en las clases virtuales, tanto al comienzo de la clase como al final o esporádicamente se realizará un control de los alumnos que están conectados, pasando lista, haciendo preguntas, ..., de esta manera podemos comprobar que el alumno sigue la clase, así como a los absentistas.

Si se detectan alumnos que reiteradamente y de manera no justificada no se conecta a las clases, alumno absentista, se procederá de igual forma que presencialmente, en este sentido tenemos que tener en cuenta que puede deberse a que el alumno no se pueda conectar con problemas puntuales en la red.

Asimismo, en la carpeta del departamento existe un documento para la evaluación de los diversos instrumentos que se utilizan o que se pueden utilizar para impartir las clases de forma virtual.

Andorra, 10 de octubre de 2021

Ana Pilar Sánchez Navarro

