
	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 1 de 20

ÍNDICE

A) OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.....	2
B) ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.	2
C) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARACTER GENERAL.....	5
D) CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.....	6
E) RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA DEL MÓDULO.....	10
F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.	11
G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA USO DE LOS ALUMNOS.....	15
H) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS.	15
I) ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DEL MÓDULO PENDIENTE.....	15
J) PLAN DE CONTINGENCIA, CON ACTIVIDADES PARA LOS ALUMNOS.	16
K) DERECHO DE LOS ALUMNOS A CONOCER LA PROGRAMACIÓN Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	19
MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR.....	20

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 2 de 20

A) OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), d), e), f) y o) del ciclo formativo y las competencias a), b), c), i), m), p), q) y r) del título.

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) 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.
- 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.
- o) 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.


Las competencias:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa
- i) 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
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- p) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
- q) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- r) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

B) ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.

Unidad didáctica 1. Empresa y comunicación

1. La empresa y su organización

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 3 de 20

2. La información en la empresa
3. El proceso de comunicación
4. La comunicación en la empresa
5. La eficacia de la comunicación

Unidad didáctica 2. La comunicación presencial

1. La comunicación presencial: elementos y situaciones
2. Las técnicas de comunicación presencial
3. La comunicación no verbal
4. Las costumbres socioculturales y los usos empresariales
5. Los criterios de calidad en la comunicación presencial

Unidad didáctica 3. Comunicación telefónica

1. El proceso de comunicación telefónica
2. Los equipos y medios más habituales en las comunicaciones telefónicas
3. Los protocolos de tratamiento
4. Los usos más habituales del teléfono en la empresa
5. Los modelos básicos de comunicación telefónica
6. La seguridad, registro y confidencialidad de las llamadas telefónicas.

Unidad didáctica 4. Comunicaciones escritas


1. Elementos de la comunicación escrita
2. La redacción de escritos
3. Documentos propios de la empresa y de la Administración Pública
4. Soportes para elaborar y transmitir documentos
5. Canales de transmisión de información
6. Herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación
7. Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos.

Unidad didáctica 5. El tratamiento de la correspondencia y paquetería

1. La circulación de la correspondencia en entidades privadas y públicas
2. Los servicios de correspondencia y paquetería
3. Los medios telemáticos: funciones y procedimientos
4. Las normas de seguridad y confidencialidad de la correspondencia

Unidad didáctica 6. Archivo y clasificación de documentos

1. El archivo: concepto y finalidad
2. Tipos de archivos empresariales
3. Sistemas de clasificación de documentos
4. Archivo de documentos en formato papel
5. Archivo informático de datos

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 4 de 20

6. Soportes y materiales de archivo
7. La protección de la información: la LOPD

Unidad didáctica 7. Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción

1. El cliente y su importancia para la empresa
2. Las motivaciones del cliente en el proceso de compra
3. Elementos de la atención al cliente
4. El departamento de atención al cliente
5. Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente
6. Satisfacción y calidad
7. Evaluación del servicio y fidelización del cliente

Unidad didáctica 8. Atención de quejas y reclamaciones


1. Valoración de la atención recibida
2. Elementos de la reclamación
3. Gestión de reclamaciones
4. El consumidor y su protección
5. Instituciones y organismos de consumo
6. Proceso de resolución de una reclamación ante la Administración

Unidad didáctica 9. Potenciación de la imagen empresarial

1. La función comercial de la empresa
2. Marketing: concepto y niveles de desarrollo
3. Implantación del plan de marketing
4. El producto y sus estrategias
5. El precio y sus estrategias
6. El acercamiento físico al cliente: distribución
7. Estrategias de comunicación con el cliente
8. Imagen y cultura de empresa: responsabilidad social corporativa.

Temporalización y secuenciación.

Eval	U.T.	Título	Horas previstas	Periodo de tiempo
1ª Ev. 56 horas	1.	Empresa y comunicación	17	Septiembre/octubre
	2.	La comunicación presencial	15	Noviembre/diciembre
	7.	Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción	24	De septiembre a diciembre
2ª Ev. 50 horas	3.	Comunicación telefónica	15	Enero
	4.	Comunicaciones escritas	15	Febrero/marzo
	8.	Atención de quejas y reclamaciones	20	Enero a marzo
3ª Ev. 54 horas	5.	El tratamiento de la correspondencia y la paquetería	14	Marzo a abril
	6.	Archivo y clasificación de documentos	14	Mayo a junio
	9.	Potenciación de la imagen empresarial	26	De abril a junio
Total Módulo			160	

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 5 de 20

C) PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARACTER GENERAL.

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

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican:


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

La formación del módulo contribuye a alcanzar las siguientes competencias incluidas en el título:

- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa
- 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
- Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
- Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

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

- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 6 de 20

presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de ésta.


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

D) CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN

Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación mínimos exigibles para la evaluación positiva del módulo se encuentran escritos en negrita:

D.1) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
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.	<i>Los criterios de evaluación recogidos en ese apartado D.1) se aplicarán en la unidad didáctica 1.</i>
RESULTADO DE APRENDIZAJE	
1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	

D.2) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
a) <i>Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.</i> 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.	<i>Los criterios de evaluación recogidos en ese apartado D.2) se aplicarán en las unidades didácticas 2 y 3.</i>

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 7 de 20


- 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.

RESULTADO DE APRENDIZAJE

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


D.3) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
<p>a) <i>Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.</i></p> <p>b) <i>Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.</i></p> <p>c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.</p> <p>d) <i>Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.</i></p> <p>e) <i>Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.</i></p> <p>f) <i>Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.</i></p> <p>g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.</p> <p>h) <i>Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.</i></p> <p>i) <i>Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.</i></p> <p>j) <i>Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.</i></p> <p>k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>	<p>Los criterios de evaluación recogidos en ese apartado D.3) se aplicarán en las unidades didácticas 4 y 5.</p>
RESULTADO DE APRENDIZAJE	
3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	

D.4) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
<p>a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.</p> <p>b) <i>Se han diferenciado las técnicas de organización de información</i></p>	<p>Los criterios de evaluación recogidos en ese apartado D.4) se aplicarán en la unidad didáctica</p>

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 8 de 20

<p><i>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.</i></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) <i>Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones</i></p> <p>e) <i>Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.</i></p> <p>f) <i>Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.</i></p> <p>g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).</p> <p>h) <i>Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.</i></p> <p>i) <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.</i></p> <p>j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).</p>	6.
RESULTADO DE APRENDIZAJE	
4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos	


D.5) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
<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) <i>Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</i></p> <p>c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.</p> <p>d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.</p> <p>e) <i>Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.</i></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> <p>h) <i>Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</i></p> <p>i) <i>Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.</i></p>	<p><i>Los criterios de evaluación recogidos en ese apartado D.5) se aplicarán en la unidad didáctica 7.</i></p>
RESULTADO DE APRENDIZAJE	
5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 9 de 20

D.6) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
a) <i>Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.</i> b) <i>Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.</i> c) <i>Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.</i> 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) <i>Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.</i> g) <i>Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.</i> h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor. i) <i>Se ha identificado la normativa en materia de consumo.</i> j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	<i>Los criterios de evaluación recogidos en ese apartado D.6) se aplicarán en la unidad didáctica 8.</i>
RESULTADO DE APRENDIZAJE	
6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	

D.7) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
a) <i>Se ha identificado el concepto de marketing.</i> b) <i>Se han reconocido las funciones principales del marketing.</i> c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing. d) <i>Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.</i> e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa. f) <i>Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.</i> g) <i>Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.</i>	<i>Los criterios de evaluación recogidos en ese apartado D.7) se aplicarán en la unidad didáctica 9.</i>
RESULTADO DE APRENDIZAJE	
7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	

D.8) CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
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) <i>Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.</i> 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.	<i>Los criterios de evaluación recogidos en ese apartado D.8) se aplicarán en la unidad didáctica 7.</i>

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 10 de 20

- 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 postventa.*
- j) *Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.*

RESULTADO DE APRENDIZAJE

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

Para obtener la nota de cada una de las evaluaciones (1ª, 2ª y 3ª) se aplicarán los siguientes porcentajes:

- Exámenes y/o trabajos propuestos 80%
- Ejercicios y actividades 20%


Los criterios de calificación figurarán siempre escritos en el enunciado del examen. Para los trabajos, la profesora informará oportunamente de los criterios a aplicar.

La **nota final del módulo** será la media aritmética de las calificaciones obtenidas, sin redondeo, en las tres evaluaciones. La nota mínima para superar el módulo es de 5 puntos, debiéndose obtener una nota mínima de 5 en cada una de las evaluaciones.

En caso de que un alumno NO realice alguno de los exámenes en la fecha establecida, y siempre que presente justificante oficial, se le examinará de dichos contenidos junto con los del siguiente examen.

E) RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA DEL MÓDULO.

- 1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.**
- 2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.**
- 3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.**
- 4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.**
- 5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.**
- 6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.**

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 11 de 20

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

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

F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

EVALUACION INICIAL

Durante las primeras semanas de curso y con fecha anterior al 3 de octubre se realizará la evaluación inicial. Como instrumento se realizará una prueba de conocimientos iniciales junto con la observación diaria del profesor.

EVALUACION CONTINUA

El procedimiento de evaluación tendrá como finalidad comprobar la adquisición por parte de cada alumno de los resultados de aprendizaje asignados a cada módulo a través de los criterios de evaluación establecidos.

Los instrumentos de evaluación de este módulo serán:

Para obtener la nota de cada una de las evaluaciones (1ª, 2ª y 3ª) se aplicarán los siguientes porcentajes:

- Exámenes y/o trabajos propuestos 80%
- Ejercicios y actividades propuestas 20%


- **Exámenes y/o trabajos propuestos: 80%**

Durante todo el curso, los alumnos realizarán **exámenes** consistentes en la resolución de casos prácticos, teóricos y teórico-prácticas. El número de exámenes a realizar así como el momento de realización se determinarán en función del ritmo de aprendizaje que muestren los alumnos.

En los trabajos propuestos se valorará entre otros: la argumentación de las respuestas dadas, las fuentes utilizadas, la precisión de los contenidos, el grado de conocimiento del tema, la presentación y organización, entrega y finalización del trabajo en el plazo establecido, actitud del alumno, la participación y colaboración cuando se trate de trabajos grupales, etc.

En el caso de que en una unidad de trabajo no hubiera ejercicios o actividades propuestas, entonces la nota corresponderá al 100% de los exámenes y/o trabajos propuestos.

Se realizarán varios exámenes y trabajos a lo largo de cada evaluación, sólo promediarán con su consiguiente ponderación si se obtiene al menos 4 puntos en cada uno de ellos. Si un alumno obtiene una calificación inferior a **4 en uno de los exámenes o trabajos** implica que tiene suspendida la evaluación y que podrá recuperar en una recuperación posterior a la evaluación, si el profesor lo considera pertinente y/o en la convocatoria ordinaria de junio.

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 12 de 20

En algunas unidades de trabajo, se emplearán trabajos como instrumentos de evaluación que podrán sustituir o complementar la nota del examen.

Dichos trabajos podrán ser trabajos abiertos sobre un guión propuesto por el profesor o bien podrán consistir en la recopilación de una serie de actividades o ejercicios propuestos en clase.

Para los trabajos se fijará una fecha de entrega. Los trabajos entregados con posterioridad podrán ser penalizados.

Los exámenes pueden contener tanto preguntas de teoría (que podrán ser cuestiones más o menos extensas y/o preguntas de tipo test y/o preguntas de tipo verdadero-falso) como supuestos prácticos y teórico-prácticos. Si en la prueba se establecieran preguntas teóricas de tipo test, o de verdadero y falso, aquellas que fueran contestadas de forma incorrecta podrán tener penalización.


Se propone la realización de los siguientes exámenes y trabajos:

Eval	U.T.	Título	TIPO DE PRUEBA	PONDERACIÓN
1ª Ev. 55 horas	1.	Empresa y comunicación	Examen y /o trabajo	35%
	2.	La comunicación presencial	Examen y/o trabajo	35%
	7.	Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción	Examen y/o trabajo	30%
2ª Ev. 54 horas	3.	Comunicación telefónica	Examen y/o trabajo	35%
	4.	Comunicaciones escritas	Examen y/o trabajo	35%
	8.	Atención de quejas y reclamaciones	Examen y/o trabajo	30%
3ª Ev. 51 horas	5.	El tratamiento de la correspondencia y la paquetería	Examen y/o trabajo	35%
	6.	Archivo y clasificación de documentos	Examen y/o trabajo	35%
	9.	Potenciación de la imagen empresarial	Examen y/o trabajo	30%

La calificación de los exámenes y trabajos será de 1 a 10.

El porcentaje en cada una de las evaluaciones se aplicará siempre que el alumno haya obtenido una nota igual o superior a 4 en todos los exámenes y/o trabajos realizados en la evaluación correspondiente.

- **Ejercicios y actividades propuestas 20%:**

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 13 de 20

Para las actividades y trabajos diarios, la profesora informará oportunamente de los criterios a aplicar, previsiblemente se valorará la media aritmética según el número de actividades y trabajos recogidos en cada evaluación, ordenados por temas, pudiendo ser que algunas tareas tengas una mayor puntuación que otras. En cualquier caso, para ser evaluados, deben entregarse dentro del plazo establecido.

El porcentaje de las actividades y trabajos diario realizados en cada una de las evaluaciones se aplicará siempre que el alumno haya obtenido una nota igual o superior a 4 en todos los exámenes realizados en la evaluación correspondiente.

Por cada amonestación que reciba el alumno se le restará 0,5 puntos de la nota final del trimestre. Además, por faltas de ortografía se podrá restar hasta un máximo de dos puntos de la nota de los exámenes y/o trabajos.

En el caso de que la nota obtenida para la evaluación aplicando los criterios establecidos tenga decimales, se aplicará el redondeo matemático, igual o superior a 0,6 redondeo hacia arriba, excepto en el tramo de 4-5, donde el redondeo se aplicará a partir de 4,8.

En caso de que un alumno NO realice alguno de los exámenes en la fecha establecida, y siempre que previamente presente justificante médico u oficial admitido a efectos laborales, que acredite que el alumno no ha podido asistir ese día a clase, se le examinará de dichos contenidos junto con los del siguiente examen.

Si se obtiene una calificación inferior a 5 en la evaluación, entonces deberá realizar las pruebas de recuperación y la nota máxima que podrá obtener será de 5.


RESUMEN NOTA EVALUACIÓN: 80% Exámenes y/o trabajos + 20% Ejercicios y actividades.

La **nota final del módulo** será la media aritmética de las calificaciones obtenidas, sin redondeo, en las tres evaluaciones. La nota mínima para superar el módulo es de 5 puntos, debiéndose obtener una nota mínima de 5 en cada una de las evaluaciones.

EVALUACIÓN DE CONTENIDOS	PORCENTAJE
Exámenes y/o trabajos propuestos	80%
Actividades y ejercicios propuestos	20%

CALIFICACIONES DE LA PRUEBA GLOBAL DE LA PRIMERA CONVOCATORIA DE JUNIO

Se presentarán a la convocatoria ordinaria de junio, aquellos alumnos que tengan una, dos o las tres evaluaciones suspendidas. Realizarán un examen con la materia de la evaluación/es que tengan pendientes. Para superar dicho examen deben obtener una nota igual o superior a 5. La calificación del examen será de 1 a 10.

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 14 de 20

Pérdida de derecho a la evaluación continua: Quien supere el **15%** de faltas de asistencia perderá el derecho a la evaluación continua y a estos alumnos se les realizará una prueba global final con contenidos teóricos y prácticos que abarque el temario. La calificación del examen en la segunda convocatoria de junio será de 1 a 10.

CALIFICACIONES DE LA PRUEBA GLOBAL DE LA SEGUNDA CONVOCATORIA DE JUNIO

Aquellos alumnos que en la primera convocatoria de junio sigan teniendo alguna evaluación suspensa de la asignatura, deberán examinarse solo únicamente de lo que tengan suspenso al igual que en **la primera convocatoria de junio. En el caso de suspender en esta convocatoria cualquiera de las partes pendientes la nota será de suspenso para el curso siguiente.**

La calificación del examen en la segunda convocatoria de junio será de 1 a 10.

Pérdida de derecho a la evaluación continua: Quien supere el **15%** de faltas de asistencia perderá el derecho a la evaluación continua y a estos alumnos se les realizará una prueba global final con contenidos teóricos y prácticos que abarque el temario. La calificación del examen en la segunda convocatoria de junio será de 1 a 10.

Aquellos alumnos de segundo que tengan pendiente este módulo tendrán dos convocatorias para obtener la calificación positiva del módulo. La calificación del examen en cualquiera de las dos convocatorias será de 1 a 10. Siendo necesaria un 5 para aprobar.


VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Cuando el profesor/a del módulo tenga evidencias claras de que un alumno ha copiado en un examen o trabajo, dicho examen será calificado con 0, además de las sanciones disciplinarias que se estimen oportunas.

Si aun no existiendo evidencias, la profesora tuviera sospechas por cualquier tipo de motivo de que un alumno ha copiado en un examen o trabajo, podrá realizar a dicho alumno, y previa consulta con el departamento, una nueva prueba individualizada para comprobar que realmente ha sido capaz de realizar por sí mismo el ejercicio del que se tratase. Dicha prueba podrá realizarse de forma oral, en cuyo caso requerirá la presencia de otro profesor habilitado para la impartición del módulo. Si se comprueba que el alumno no era capaz de realizar el ejercicio por sí mismo, el examen o trabajo se considerará suspenso.

FORMACIÓN DUAL

En este módulo de comunicación empresarial, los alumnos de primer curso podrán quedar incluidos en el plan de **formación dual** y quedar exentos de realizar aquellas pruebas objetivas, que realicen el resto de alumnos, cuando existan evidencias proporcionadas por el tutor de empresa de que el alumno ha alcanzado los niveles de logro mínimos que se evalúan con dicha prueba. En ese caso su calificación para esa prueba objetiva será de 5. No obstante, si desea una nota superior podrá presentarse con el resto de compañeros a la realización de la prueba

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 15 de 20

G) MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS QUE SE VAYAN A UTILIZAR, INCLUIDOS LOS LIBROS PARA USO DE LOS ALUMNOS.

El módulo se imparte en el aula ADM1. Los recursos de que dispone esta aula son los siguientes: medios informáticos, mesas de oficina, archivadores, tres estanterías, un retroproyector, un video-proyector fijo, una pizarra móvil y otra fija.

Los medios informáticos lo componen 30 ordenadores, para uso de los alumnos, un ordenador para uso del profesor y una impresora de uso compartido.

Todos los equipos están conectados a la red del centro y su configuración es la siguiente:

1. Tienen partición del disco duro que denominamos C y D
2. En el disco C están instalados los siguientes Sistemas operativos y programas:
Windows; Office;
3. El disco D está reservado para uso de los alumnos.
4. Tanto los alumnos como los profesores disponen, además, de un espacio en el servidor del centro
5. AEDUCAR

Los alumnos seguirán primordialmente el manual de la editorial McGraw Hill “Comunicación empresarial y atención al cliente”.

H) MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN QUE PERMITAN POTENCIAR LOS RESULTADOS POSITIVOS Y SUBSANAR LAS DEFICIENCIAS.


Para potenciar los resultados positivos y subsanar las deficiencias se utilizará el seguimiento de la programación; en el apartado de observaciones se reflejarán todas variaciones que realice el profesor y las medidas adoptadas.

En caso de existir alumnos con necesidades educativas especiales diagnosticadas y acreditadas matriculados en el ciclo formativo de grado medio se realizarían las adaptaciones curriculares oportunas que conllevarán el aprendizaje adecuado a la necesidad del alumno en particular.

No obstante, y dado que sí existe un grado de diversidad importante en cuanto a número de alumnos en los distintos ciclos, edad de los mismos, procedencia (acceso directo/ prueba de acceso), contacto con el mundo laboral, y por supuesto también en los ritmos y capacidades de aprendizaje, podrá ser necesario llevar a cabo adaptaciones metodológicas continuas. Para ello se podrán proponer actividades diferentes en cada grupo para obtener los mismos objetivos.

Así mismo para aquellos alumnos que individualmente se considere necesario se propondrán actividades de refuerzo y/o ampliación a lo largo de todas las evaluaciones.

I) ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y APOYO ENCAMINADAS A LA SUPERACIÓN DEL MÓDULO PENDIENTE.

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 16 de 20

Si el alumno es repetidor, deberá cursar el módulo de forma ordinaria, como si se tratase de la primera convocatoria.

Los alumnos que estén cursando el segundo curso del ciclo con el módulo de Comunicación pendiente de primero, deberán realizar las actividades prácticas que el profesor responsable de su evaluación considere oportunas, partiendo del manual de referencia, como requisito indispensable para poder realizar los exámenes. Podrá presentarse junto con los alumnos de primero a los exámenes que se vayan haciendo a lo largo de los trimestres, haciéndole un examen en marzo de los temas pendientes para poder acceder a las FCT y titular en junio. Para superar cada examen deberá obtenerse una calificación igual o superior a 5.

La calificación final del módulo será la calificación media de todos los exámenes, redondeada según las actividades realizadas.

Si un alumno debe presentarse a la cuarta convocatoria el mismo curso que la tercera, se examinará únicamente de las unidades que no haya aprobado en la tercera, tal y como sucede en segunda convocatoria.

CONVOCATORIAS EXTRAORDINARIAS En convocatoria extraordinaria (5ª y 6ª) los alumnos tendrán derecho a un único examen global. La calificación del módulo se corresponderá con la calificación de dicho examen.

J) PLAN DE CONTINGENCIA, CON ACTIVIDADES PARA LOS ALUMNOS.

Ante la ausencia del profesor encargado del módulo, el departamento intentará reorganizar horarios, procurando que los huecos queden a primeras o últimas horas, siempre y cuando las guardias no puedan ser atendidas por profesores del mismo Departamento. El profesor sustituto asumirá como propias las funciones y normas del profesor ausente y viceversa en la incorporación de éste.

Al disponer los alumnos del libro de texto, deberán continuar con las actividades teóricas-prácticas propuestas en la unidad didáctica que esté desarrollando en ese momento. Finalizadas las actividades el alumno realizará un esquema-resumen de los contenidos del tema.

La presente programación está redactada para un escenario de enseñanza presencial. Si por circunstancias excepcionales se debe pasar a un modelo de enseñanza semipresencial o a distancia, se aplicarán las modificaciones que a continuación se indican,

Apartado A. Objetivos: Normalmente se mantendrán los objetivos generales


● **Apartado B. Contenidos**

- Los contenidos señalados **en color rojo** se consideran imprescindibles para alcanzar las competencias profesionales esenciales del título.
En escenarios de educación semipresencial o a distancia, se priorizarán estos contenidos para la temporalización, y para enseñanza presencial si así lo requieren.

● **Apartado C. Metodología**

En los escenarios que requieran enseñanza a semipresencial y a distancia, se empleará la plataforma Moodle del Centro como medio y canal preferente de comunicación. Se creará en la plataforma un curso para este módulo, en el que el alumnado entregará lo siguiente del material didáctico de cada unidad del libro:

- Actividades

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 17 de 20

- Comprueba aprendizaje
- Reto
- Actividad de síntesis
- Actividad puente a prueba
- Resumen de cada tema.
- Además, tendrán tareas de investigación, supuestos prácticos, pruebas como grabarse vídeos y subirlos, ejercicios específico adaptados por el profesor

Aparte del uso de Moodle, para el aprendizaje y la enseñanza a distancia se emplearán las siguientes herramientas y estrategias: Flipped Classroom, videotutoriales, videoconferencias por Zoom, WhatsApp, etc.

- **Apartado D. Criterios de evaluación**

En todo caso, se priorizarán los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación mínimos que arriba se han indicado en **negrita** o *cursiva*. Los que se hayan podido impartir presencialmente se evaluarán según lo arriba descrito, siempre según lo previsto en el apartado B y si las circunstancias lo permiten. Para el resto, se seguirán los criterios específicos que a continuación se describen.

En el escenario de semipresencial, las clases se dividen en dos grupos de 15 estudiantes y asisten a clase días alternos.

Mientras se mantenga el escenario de semipresencialidad, las calificaciones serán el resultado de combinar las notas obtenidas en el proceso a distancia y las notas presenciales. Se realizará varios exámenes por evaluación y se recogerán ejercicios en clase que se puntuarán de forma independiente, que podrán aumentar la nota de las pruebas objetivas hasta 2 puntos.

- **Aeducar: (AUMENTARÁ hasta 1 punto AL FINAL DE LA EVALUACIÓN)** La nota de la carpeta de documentos será acumulativa. Se deberá tener toda la documentación ordenada cronológicamente, **en caso de no ser así se bajará 0.5 punto de la nota de la evaluación.**


- **NOTAS DE CLASE:** Las notas de trabajo y comportamiento en clase se irán obteniendo diariamente y se integrarán para cada estudiante de forma trimestral. **notas de clase al día, comportamiento, puntualidad, disciplina etc. en perfectas condiciones y en caso de no ser así se amonestará por escrito al estudiante, y por cada amonestación se bajará 0.5 punto de la nota de la evaluación.**

- **SUPUESTOS, PREGUNTAS DE TEST, videos etc.: (AUMENTARA hasta 1 punto AL FINAL DE LA EVALUACIÓN)** Los estudiantes deberán participar activamente en clase, participando en la realización preguntas de test, documentos, ejercicios propuesto por la profesora y en caso de que el estudiante no las realice se le penalizará con 0.5 punto

- **1ª EVALUACIÓN:**

EXAMEN: TEMA 1 y 2 (Evaluación Inicial (50% de la nota.)

2 EXAMEN parciales: TEMA 3 (25% de la nota cada parcial.)

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 18 de 20

- 2DA. EVALUACIÓN

EXAMEN: TEMA 4 y 5 (50% de la nota.)

2 EXAMEN parciales: TEMA 6(25% de la nota cada parcial.)

- 3ª EVALUACIÓN

EXAMEN: TEMA 7(50% de la nota.)

2 EXAMEN parciales: TEMA 8 (25% de la nota cada parcial.)

La nota de LA 1ª CONVOCATORIA DE JUNIO será la media aritmética de las TRES evaluaciones.

La nota de LA 2ª CONVOCATORIA DE JUNIO: Todo el módulo pendiente y dicho examen será puntuado con nota máxima de un 5

○ TEMPORIZACIÓN Y SECUENCIACIÓN PARA EL GRUPO COMPLETO, los alumnos acudirán al centro de manera semipresencial días alternos y asistirán a la mitad de las horas que figuran en la tabla siguiente:

Eval	U.T.	Título	Horas previstas	Periodo de tiempo
1ª Ev 55 horas	1	La comunicación presencial	20	Septiembre/ octubre
	2.	Comunicación telefónica	15	Octubre/noviembre
	3.	Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción	20	1ª evaluación
2ª Ev. 54 horas	4.	Comunicaciones escritas	40	Diciembre/Enero
	5.	Archivo y clasificación de documentos	20	Febrero/marzo
	6.	Atención de quejas y reclamaciones	20	2ª evaluación
3ª Ev. 51 horas	7.	Potenciación de la imagen empresarial	15	3ª evaluación
	8.	El tratamiento de la correspondencia y paquetería	10	3ª evaluación
Total Módulo			160	

En el escenario de distancia: el grupo se une y se procede a dar clase con los medios tecnológicos, agrupando al alumnado y duplicando el número de clases a las que asisten. Se realizará varios exámenes por evaluación y recogida de ejercicios de clase, que podrán aumentar la nota de las pruebas objetivas hasta 2 puntos aplicando los criterios de evaluación de semipresencialidad.

- **Apartado E. Resultados de aprendizaje mínimos.** Se mantendrán los mínimos.


- **Apartado F. Procedimientos e instrumentos de evaluación**

Los resultados de aprendizaje que se trabajen a distancia y semipresencialidad se evaluarán de la siguiente manera: Mediante exámenes o trabajos en Moodle, observando al alumnado cuando realiza una tarea desde casa, usando el calificador de Moodle, mediante entrevistas por Zoom...

Se harán pruebas objetivas por evaluación, de los contenidos impartidos en distancia o en semipresencial. El seguimiento del trabajo diario es muy importante y podrá aumentar la nota de evaluación según lo siguiente:

Estas herramientas y pruebas se calificarán de la siguiente manera:

- **Aeducar: (AUMENTARÁ hasta 1 punto AL FINAL DE LA EVALUACIÓN)** La nota de la carpeta de documentos será acumulativa. Se deberá tener toda la documentación ordenada cronológicamente, **en caso de no ser así se bajará 0.5**

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 19 de 20

punto de la nota de la evaluación.

○ **NOTAS DE CLASE:** Las notas de trabajo y comportamiento en clase se irán obteniendo diariamente y se integrarán para cada estudiante de forma trimestral. **notas de clase al día, comportamiento, puntualidad, disciplina etc. en perfectas condiciones y en caso de no ser así se amonestará por escrito al estudiante, y por cada amonestación se bajará 0.5 punto de la nota de la evaluación.**

○ **SUPUESTOS, PREGUNTAS DE TEST, videos etc.: (AUMENTARA hasta 1 punto AL FINAL DE LA EVALUACIÓN)** Los estudiantes deberán participar activamente en clase, participando en la realización preguntas de test, documentos, ejercicios propuesto por la profesora y en caso de que el estudiante no las realice se le penalizará con 0.5 punto

● **1ª EVALUACIÓN:**

EXAMEN: TEMA 1 y 2 (Evaluación Inicial (50% de la nota.)

EXAMEN: TEMA 5 (50% de la nota cada parcial.)

● **2DA. EVALUACIÓN**

EXAMEN: TEMA 4 y 5 (50% de la nota.)

EXAMEN: TEMA 6 (50% de la nota.)

● **3ª EVALUCIÓN**

EXAMEN: TEMA 7(50% de la nota.)

EXAMEN: TEMA 8 (50% de la nota cada parcial.)

La nota de LA 1ª CONVOCATORIA DE JUNIO será la media aritmética de las TRES evaluaciones.

La nota de LA 2ª CONVOCATORIA DE JUNIO: Todo el módulo pendiente y dicho examen será puntuado con nota máxima de un 5

2.


● **Apartado G. Materiales y recursos didácticos**

Además de los descritos en el apartado G, para el trabajo a distancia se emplearán los siguientes materiales y recursos: Moodle, programas informáticos, estos sitios de Internet, materiales importados de los ciclos a distancia, etc.

Para aquellos estudiantes que no dispongan de los recursos y medios necesarios se adoptarán las siguientes medidas: préstamo de materiales por parte del centro.

● **Apartado H. Mecanismos de seguimiento**

En los periodos de enseñanza a distancia, se seguirá el trabajo del alumnado mediante la entrega de trabajos y actividades en la plataforma Moodle. Además, se contactará periódicamente con el alumnado para controlar su progreso y comprobar que no se ha perdido nadie, etc.

	Ciclo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	Módulo Profesional	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
PROGRAMACIÓN	Código: prg-adg201-m0437	Edición: 13	Fecha: 30/09/2022	Página 20 de 20

K) DERECHO DE LOS ALUMNOS A CONOCER LA PROGRAMACIÓN Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

El primer día de clase, en la presentación del módulo, se informará a los alumnos sobre los siguientes aspectos de la programación didáctica:

- Objetivos y contenidos.
- Criterios de evaluación y calificación.
- Procedimientos e instrumentos de evaluación.
- Resultados de aprendizaje.
- Libro de texto recomendado.

Además, se les indicará que tienen disponible la programación en la página web del instituto <http://www.cpifpbajoaragon.com/> en el apartado “programaciones”

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR

CURSO 21-22:

B) ORGANIZACIÓN, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS EN UNIDADES DIDÁCTICAS.

D) CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

F) PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

2022-101