

Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
2.CEAC.RA1	Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.		8,33	1	
2.CEAC.RA1.CR1	a)	Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.	11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR2	b)	Se ha distinguido entre comunicación e información.	11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR3	c)	Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.	11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR4	d)	Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.	11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR5	e)	Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.	11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR6	f)	Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.	11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR7	g)	Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR8	h)	Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.	11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA1.CR9	i)	Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.	11,11	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
2.CEAC.RA2	Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.		8,33	1	
2.CEAC.RA2.CR1	a)	Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR2	b)	Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR3	c)	Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR4	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.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR5	e)	Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR6	f)	Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a las personas interlocutoras.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR7	g)	Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR8	h)	Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR9	i)	Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA2.CR10	j)	Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.	10	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
2.CEAC.RA3	Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.		25	3	
2.CEAC.RA3.CR1	a)	Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	9,09	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR2	b)	Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.	9,09	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR3	c)	Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	9,09	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR4	d)	Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	9,09	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR5	e)	Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.	9,09	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR6	f)	Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.	9,09	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR7	g)	Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.	9,09	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR8	h)	Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	9,09	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR9	i)	Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	9,09	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR10	j)	Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	9,09	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA3.CR11	k)	Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	9,09	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
2.CEAC.RA4	Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos		25	3	
2.CEAC.RA4.CR1	a)	Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR2	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.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR3	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.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR4	d)	Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR5	e)	Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR6	f)	Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR7	g)	Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR8	h)	Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR9	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.	10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA4.CR10	j)	Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	10	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
2.CEAC.RA5	Reconoce necesidades de posible clientela aplicando técnicas de comunicación.		8,33	1	
2.CEAC.RA5.CR1	a)	Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con la clientela en situaciones de atención/asesoramiento a la misma.	11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA5.CR2	b)	Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA5.CR3	c)	Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con la clientela.	11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA5.CR4	d)	Se ha identificado el comportamiento de la clientela.	11,11	MEDIA PONDERADA	

2.CEAC.RA5	Reconoce necesidades de posible clientela aplicando técnicas de comunicación.				
2.CEAC.RA5.CR5	e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio de la clientela.		11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA5.CR6	f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente o clientela.		11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA5.CR7	g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.		11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA5.CR8	h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.		11,11	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA5.CR9	i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.		11,11	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación			%	peso competencia
2.CEAC.RA6	Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posible clientela aplicando la normativa vigente en materia de consumo			8,33	1
2.CEAC.RA6.CR1	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención a la clientela en empresas.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA6.CR2	b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte de la clientela.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA6.CR3	c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA6.CR4	d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA6.CR5	e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar a la clientela.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA6.CR6	f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA6.CR7	g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA6.CR8	h) Se ha reconocido la importancia de la protección de la persona consumidora.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA6.CR9	i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA6.CR10	j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.		10	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación			%	peso competencia
2.CEAC.RA7	Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing			8,33	1
2.CEAC.RA7.CR1	a) Se ha identificado el concepto de marketing.		14,29	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA7.CR2	b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.		14,29	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA7.CR3	c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.		14,29	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA7.CR4	d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.		14,29	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA7.CR5	e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.		14,29	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA7.CR6	f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención a la clientela para la imagen de la empresa.		14,29	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA7.CR7	g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.		14,29	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación			%	peso competencia
2.CEAC.RA8	Aplica procedimientos de calidad en la atención a la clientela identificando los estándares establecidos.			8,33	1
2.CEAC.RA8.CR1	a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio a la clientela.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA8.CR2	b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con la clientela.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA8.CR3	c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA8.CR4	d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA8.CR5	e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA8.CR6	f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA8.CR7	g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA8.CR8	h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización de la clientela.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA8.CR9	i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.		10	MEDIA PONDERADA	
2.CEAC.RA8.CR10	j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.		10	MEDIA PONDERADA	





## 1. INTRODUCCIÓN SOBRE LA MATERIA

Son principios educativos recogidos en el Proyecto Educativo del IES Azuer los que a continuación se contemplan y sirven de referente para el desarrollo de la autonomía pedagógica, organizativa y de gestión del centro:

1. Trabajar con las familias y demás agentes del entorno de este Centro con el fin de seguir reforzando los lazos existentes entre los miembros de esta comunidad educativa.
2. Reforzar el Programa Lingüístico en todos los niveles como contribución esencial al desarrollo cultural de nuestro alumnado en un mundo global.
3. Consolidar los estudios ofertados en FP y ampliar la oferta educativa de nuestro Centro dando respuesta a las demandas de nuestro alumnado y de la sociedad.
4. Trabajar con el Claustro de profesores en la búsqueda de un ambiente adecuado de trabajo con el objetivo de una mayor implicación en la dinámica del Centro contando con su intervención directa en asuntos importantes relativos al funcionamiento del Centro y en actividades extracurriculares y complementarias que trasmitan una imagen positiva y abierta del IES Azuer.
5. Apostar por el trabajo directo con las familias a través de los canales de comunicación habituales además de impulsar la escuela de padres que fomente el diálogo y el encuentro entre estos tres agentes de la comunidad educativa: Centro, padres y alumnos.
6. Trabajar para la mejora del clima de convivencia haciendo que sea una cuestión que nos afecte a todos: revisión continua de las normas de convivencia, equipo de mediación encabezado por el Departamento de Orientación y Educadora Social.
7. Mejorar el rendimiento escolar en la adquisición de conocimientos y competencias, impulsar la tutoría personal de los alumnos y la orientación educativa, psicopedagógica y profesional, para lograr el desarrollo de la personalidad y aptitudes de cada alumno concreto evitando al máximo el fracaso escolar. Desarrollar medidas de inclusión que ofrezcan una educación común de calidad a todo el alumnado y puedan garantizar la escolarización en igualdad de oportunidades, con la finalidad de dar respuesta a los diferentes ritmos, estilos de aprendizaje y motivaciones del conjunto del alumnado. (Decreto 85/2018, de 20 de noviembre, por el que se regula la inclusión educativa del alumnado en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha)
8. Optimizar los recursos disponibles: optimización de espacios que beneficiarán a alumnos y profesores, así como la optimización de recursos administrativos, lo que repercutirá en cierta optimización económica con la posibilidad de mejorar algunas instalaciones.
9. Fomentar el uso de las TIC con la intención de un mejor funcionamiento de nuestro Centro y como parte fundamental de la formación personal.
10. Favorecer el desarrollo y el hábito de la lectura y la creatividad, impulsando la convocatoria de concursos de carácter artístico y literario.
11. Impulsar la formación del profesorado a través de grupos de trabajo y favoreciendo la asistencia a cursos, congresos, seminarios, etc...
12. Promover la adquisición de valores éticos y morales en cuanto a la realización personal de cada uno de los alumnos de nuestro centro, así como despertar en ellos la conciencia social y el compromiso con los problemas del mundo como parte fundamental de esos valores.
13. Sensibilizar, prevenir y favorecer el respeto y la aceptación como la mejor manera de convivir y crear vínculos sociales, construyendo valores basados en la importancia de vivir respetando la diversidad y teniendo la inclusión como una fortaleza.
14. Promover e incentivar la práctica del deporte como vía para un desarrollo integral de los alumnos, así como intensificar dinámicas y espacios donde educar en los hábitos de vida saludables.

La Ley Orgánica 8/2013 para la mejora de la Calidad Educativa señala que la Formación Profesional en el sistema educativo contribuirá a que el alumnado consiga los resultados de aprendizaje que le permitan:

- a) Desarrollar las competencias propias de cada título de formación profesional.
- b) Comprender la organización y las características del sector productivo correspondiente, así como los mecanismos de inserción profesional.
- c) Conocer la legislación laboral y los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.
- d) Aprender por sí mismos y trabajar en equipo, así como formarse en la prevención de conflictos y en la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, con especial atención a la prevención de la violencia de género.
- e) Fomentar la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres, así como de las personas con discapacidad, para acceder a una formación que permita todo tipo de opciones profesionales y el ejercicio de las mismas.
- f) Trabajar en condiciones de seguridad y salud, así como prevenir los posibles riesgos derivados del trabajo.
- g) Desarrollar una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social.
- h) Afianzar el espíritu emprendedor para el desempeño de actividades e iniciativas empresariales.
- i) Preparar al alumnado para su progresión en el sistema educativo.
- j) Conocer y prevenir los riesgos medioambientales.

También seguimos el **Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional** y la norma dictada por la **Orden 118/2022, de 14 de junio, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, de regulación de la organización y el funcionamiento de los centros públicos que imparten enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional en la comunidad de Castilla-La Mancha. Artículo 8: Programaciones didácticas**

Las características del módulo a impartir son:

*Este módulo profesional contiene la formación necesaria para comunicarse eficientemente de forma verbal y escrita, así como para elaborar y archivar documentos propios de las empresas, organizaciones y administraciones públicas*

## 1. CAPACIDADES PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO

1. Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
2. Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
3. Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
4. Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.
5. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
6. Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.
7. Realizar la gestión contable y fiscal de la empresa, según los procesos y procedimientos administrativos, aplicando la normativa vigente y en condiciones de seguridad y calidad.
8. Supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión, siguiendo las normas y protocolos establecidos.

9. Aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contrastación, formación y desarrollo de los Recursos Humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.
10. Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y a los protocolos establecidos.
11. Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores, y de asesoramiento y relación con el cliente.
12. Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
13. Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas, en plazo y forma requeridos.
14. Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
15. Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
16. Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
17. Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
18. Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.
19. Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de "diseño para todos", en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
20. Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.
21. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

#### 1. UNIDADES DE COMPETENCIA

A) Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente ADG307\_2 (RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

1. UC0975 2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.
2. UC0976 2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
3. UC0973 1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
4. UC0977 2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.
5. UC0233 2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

B) Actividades de gestión administrativa ADG308 2 (RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

6. UC0976 2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
7. UC0979 2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.
8. UC0980 2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
9. UC0981 2: Realizar registros contables.
10. UC0973 1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
11. UC0978 2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
12. UC0233 2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

#### 1. METODOLOGÍA GENERAL

Para la consecución y adquisición de los aprendizajes y de la participación activa del alumnado se utilizarán distintos estilos de enseñanza según las capacidades del alumnado y de la dificultad de los contenidos. Se deberá implicar de forma activa y participativa al alumnado en el desarrollo de las sesiones fomentando su autonomía en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Procurar que los aprendizajes sean funcionales, que el alumno/a los perciba como prácticos o útiles para la vida cotidiana o para construir nuevos aprendizajes. Será importante partir de unos contenidos funcionales, es decir, se trata de utilizarlos en circunstancias reales de la vida cotidiana.

El método de enseñanza irá dirigido a la construcción de aprendizajes significativos: para asegurar un aprendizaje significativo deben cumplirse una serie de condiciones. En primer lugar, el contenido debe ser potencialmente significativo, tanto desde el punto de vista de la estructura lógica de la disciplina o área que se esté trabajando, como desde el punto de vista de la estructura psicológica del alumno. Una segunda condición se refiere a la necesidad de que el alumno tenga una actitud favorable para aprender significativamente, es decir, que esté motivado para conectar lo nuevo que está aprendiendo con lo que ya sabe.

En este proceso el profesorado/a actúa como guía y mediador proporcionando situaciones en las que los alumnos deban actualizar sus conocimientos y procurando que dichas situaciones de aprendizaje resulten motivadoras. Igualmente dirigirá el proceso de aprendizaje para captar las ideas fundamentales (sin menoscabo de otros contenidos de menor importancia) y destacando, por tanto, su funcionalidad y repercusión en la vida activa.

Fomentar el trabajo en equipo, recurso que se practicará en el aula para facilitar especialmente la cooperación e interacción, cuidando que se respete a todos sus miembros, valorando aportaciones ajenas y aspectos formales.

El uso de las nuevas tecnologías (Internet y otras herramientas informáticas) estará presente durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Se han de establecer y organizar las actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación, definiendo en cada una de ellas: Que hacer, como se desarrollará, que recursos tenemos para realizarlo, para que se hace y cuánto tiempo disponemos para realizarla.

#### 1. INCLUSIÓN EN LA PROGRAMACIÓN DE OTROS PROYECTOS DE CENTRO

##### PLANES Y PROYECTOS DE CENTRO

##### UNIDADES DE TRABAJO

- PLAN DE LECTURA.

Lectura de textos relacionados con el contenido, así como búsqueda en internet de material complementario.

- PROGRAMA BILINGÜE

No procede

- PLAN DE IGUALDAD Y CONVIVENCIA NCOF<sub>i</sub>s del centro

Evitar el uso de dispositivos móviles en el aula.

- PLAN DE DIGITALIZACIÓN Confección de proyectos y tareas en formato digital.  
Uso de programas específicos de gestión.
- PROYECTO ERASMUS+ Información, orientación y asesoramiento al alumnado interesado en esta movilidad.
- PROYECTO DE INVESTIGACIÓN No procede
- BACHILLERATO DE INVESTIGACIÓN No procede
- OTROS

#### 1. RELACIÓN DE CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES

NÚMERO DE HORAS SEMANALES/ANUALES:	6	130	RELACIÓN CON RESULTADOS DE APRENDIZAJE
UNIDAD DE TRABAJO	Nº SESIONES	EVALUACIÓN	
1	LA COMUNICACIÓN	6	1
2	LA COMUNICACIÓN ORAL PRESENCIAL EN LA EMPRESA	12	2
3	LA COMUNICACIÓN ORAL NO PRESENCIAL EN LA EMPRESA	12	2
4	LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA	16	3
5	DOCUMENTOS ESCRITOS EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	22	3
6	CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN	12	4
7	EL MARKETING EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL Y POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	18	7
8	TIPOLOGÍA DE CLIENTES Y SUS NECESIDADES	10	5 y 8
9	LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	10	8
10	ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	12	Segunda 6

#### 1. PLAN DE FORMACIÓN ¿ FP DUAL

LA COMUNICACIÓN ORAL PRESENCIAL EN LA EMPRESA	12
DOCUMENTOS ESCRITOS EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	22
CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN	12

#### 1. CRITERIOS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

#### 2. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.

Criterios de evaluación:

1. Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.
2. Se ha distinguido entre comunicación e información.
3. Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
4. Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.
5. Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.
6. Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.
7. Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
8. Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.
9. Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.
10. **Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio profesionales habituales en la empresa.**

Criterios de evaluación:

1. Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
2. Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
3. Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
4. Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
5. Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.
6. Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
7. Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
8. Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.
9. Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
10. Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.
11. **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:

1. Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
2. Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
3. Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
4. Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
5. Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.

6. Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
7. Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
8. Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
9. Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
10. Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
11. Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
12. **Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.**

Criterios de evaluación:

1. Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
2. 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.
3. 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.
4. Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.
5. Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
6. Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.
7. Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).
8. Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.
9. 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.
10. Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

#### 1. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

1. Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
2. Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/ consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
3. Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.
4. Se ha identificado el comportamiento del cliente.
5. Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
6. Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
7. Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
8. Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
9. Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.
10. **Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.**

Criterios de evaluación:

1. Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
2. Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
3. Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.
4. Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/ reclamaciones.
5. Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.
6. Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
7. Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
8. Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
9. Se ha identificado la normativa en materia de consumo.
10. Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
11. **Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.**

Criterios de evaluación:

1. Se ha identificado el concepto de marketing.
2. Se han reconocido las funciones principales del marketing.
3. Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.
4. Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.
5. Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.
6. Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.
7. 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:

1. Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
2. Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
3. Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
4. Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
5. Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.
6. Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
7. Se ha explicado el significado e importancia del servicio postventa en los procesos comerciales.
8. Se han definido las variables constitutivas del servicio postventa y su relación con la fidelización del cliente.
9. Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio postventa.
10. Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa, así como sus fases y herramientas.
11. Los resultados de aprendizaje se consiguen tras haber superado todos los criterios de evaluación que aparecen asociados a los mismos. Para lograrlos el alumnado deberá superar los contenidos reflejados en cada una de las UT. Para valorar el grado de consecución de cada criterio de evaluación se utilizarán los instrumentos de calificación de cada UT.
12. La evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado de Formación Profesional Inicial del sistema, será continua, integradora y diferenciada según los distintos módulos y se realizará a lo largo de todo el proceso formativo del alumno. La evaluación continua exige el seguimiento regular del alumnado de las actividades programadas. Con carácter general la asistencia será obligatoria. Una asistencia inferior al ochenta por ciento de las horas de duración de cada módulo profesional supondrá la pérdida del derecho a la evaluación continua. Los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación tendrán derecho a la realización de una prueba objetiva. Dicha prueba tendrá como objeto comprobar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo y en base a ella se realizará la calificación del alumno en la primera sesión de evaluación ordinaria.
13. El alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua o aun no habiéndolo perdido, por justificar las faltas adecuadamente, no haya asistido a más del ochenta por ciento de las horas de duración de cada módulo, no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a juicio del equipo docente, impliquen algún tipo de riesgo para sí mismos, para el resto del grupo, o para las instalaciones del centro.
14. En las programaciones didácticas se prestará especial atención a los criterios de planificación del proceso de evaluación y en particular a:
15. Los procedimientos para evaluar el proceso de aprendizaje y la adecuación de los instrumentos de evaluación con los criterios de evaluación.
16. Los criterios de calificación.
17. La planificación de las actividades de recuperación de los módulos profesionales no superados, tanto para el alumnado que vaya a acceder a la segunda convocatoria de cada año académico, como para

- ## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

**% Contribución de cada UT y cada RRAA al peso trimestral**

**%  
FINAL**

**SUPERADO LÍMITE CARACTERES.**