

Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
1.CAC.RA1	Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.		14,29	1	
1.CAC.RA1.CR1	a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA1.CR2	b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA1.CR3	c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA1.CR4	d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA1.CR5	e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA1.CR6	f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA1.CR7	g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA1.CR8	h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA1.CR9	i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA1.CR10	j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.		10	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
1.CAC.RA2	Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.		14,29	1	
1.CAC.RA2.CR1	a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA2.CR2	b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA2.CR3	c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA2.CR4	d) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA2.CR5	e) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA2.CR6	f) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA2.CR7	g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA2.CR8	h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA2.CR9	i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA2.CR10	j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.		10	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
1.CAC.RA3	Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.		14,29	1	
1.CAC.RA3.CR1	a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA3.CR2	b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA3.CR3	c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA3.CR4	d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA3.CR5	e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA3.CR6	f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA3.CR7	g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA3.CR8	h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA3.CR9	i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA3.CR10	j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA3.CR11	k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.		9,09	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
1.CAC.RA4	Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.		14,29	1	
1.CAC.RA4.CR1	a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA4.CR2	b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA4.CR3	c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA4.CR4	d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA4.CR5	e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA4.CR6	f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA4.CR7	g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA4.CR8	h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA4.CR9	i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA4.CR10	j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.		9,09	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA4.CR11	k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.		9,09	MEDIA PONDERADA	

Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
1.CAC.RA5	Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.		14,29	1	
1.CAC.RA5.CR1	a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.		14,29	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.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.		14,29	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA5.CR3	c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.		14,29	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA5.CR4	d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.		14,29	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA5.CR5	e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.		14,29	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA5.CR6	f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.		14,29	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA5.CR7	g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.		14,29	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
1.CAC.RA6	Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.		14,29	1	
1.CAC.RA6.CR1	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA6.CR2	b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA6.CR3	c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA6.CR4	d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA6.CR5	e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA6.CR6	f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA6.CR7	g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA6.CR8	h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA6.CR9	i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA6.CR10	j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.		10	MEDIA PONDERADA	
Comp. Espec.	Criterios evaluación		%	peso competencia	Cálculo valor CR
1.CAC.RA7	Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.		14,29	1	
1.CAC.RA7.CR1	a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA7.CR2	b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA7.CR3	c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA7.CR4	d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA7.CR5	e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA7.CR6	f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA7.CR7	g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA7.CR8	h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA7.CR9	i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.		10	MEDIA PONDERADA	
1.CAC.RA7.CR10	j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.		10	MEDIA PONDERADA	



1. INTRODUCCIÓN:

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: Enumero algunos de ellos y el resto aparecen desarrollados con más detalle en la programación del departamento.

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 transmitan una imagen positiva y abierta del IES Azuer.
5. Apostar por el trabajo directo con las familias a través de los cauces 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.

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 la actividad profesional incluida 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) Administración de recursos humanos ADG084__3 (RD 295/2007, de 20 de febrero, y actualizada en el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0237_3: Realizar la gestión y control administrativo de recursos humanos.

UC0238_3: Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos.

UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

- b) Gestión financiera ADG157_3 (RD 1087/2005, de 16 de septiembre y actualizado en RD 107/2008, 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0498_3: Determinar las necesidades financieras de la empresa.

UC0998_3: Gestionar la información y contratación de los recursos financieros.

UC0500_3: Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto.

UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

- c) Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas ADG310_3 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

- UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.
- UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.
- UC0988_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.
- UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
- UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

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
<ul style="list-style-type: none"> PLAN DE LECTURA. 	Lectura de textos relacionados con el contenido, así como búsqueda en internet de material complementario.
<ul style="list-style-type: none"> PROGRAMA BILINGÜE 	No procede
<ul style="list-style-type: none"> PLAN DE IGUALDAD Y CONVIVENCIA 	NCOF _i s del centro Evitar el uso de dispositivos móviles en el aula.
<ul style="list-style-type: none"> PLAN DE DIGITALIZACIÓN 	Confección de proyectos y tareas en formato digital. Uso de programas específicos de gestión.
<ul style="list-style-type: none"> PROYECTO ERASMUS+ 	Información, orientación y asesoramiento al alumnado interesado en esta movilidad.
<ul style="list-style-type: none"> PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 	No procede
<ul style="list-style-type: none"> BACHILLERATO DE INVESTIGACIÓN 	No procede
<ul style="list-style-type: none"> OTROS 	

1. RELACIÓN DE CONTENIDOS Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES:

NÚMERO DE HORAS SEMANALES/ANUALES:	4	138	RELACIÓN CON RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
UNIDAD DE TRABAJO	Nº SESIONES	EVALUACIÓN		
1	LA EMPRESA UN MUNDO POR CONOCER	8		1
2	LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA	8		1 y 2
3	LA COMUNICACIÓN NO VERBAL	8		1
4	LA COMUNICACIÓN ORAL	12		2
5	LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	12	Segunda	2
6	LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA. MODELOS DE DOCUMENTOS ESCRITOS	25		3
7	EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	29	Segunda	4
8	LA IMAGEN DE LA EMPRESA. EL MARKETING	12	Tercera	5 y 6
9	EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	12	Tercera	5 y 6
10	EL SERVICIO POSVENTA	12	Tercera	7

1. PLAN DE FORMACIÓN - FP DUAL

En el primer curso de los Ciclos formativos de Formación Profesional se incluye esta nueva modalidad de formación. En esta Formación Dual, el alumno **complementará su enseñanza en el centro educativo junto a enseñanza en el centro de prácticas con una duración de 100 (70-120) horas en el mismo.**

La duración total de la formación en empresa entre **primer y segundo curso (y tercero en su caso) para los ciclos formativos de grado medio y grado superior será, como norma general, entre 500 y 580 horas y para los ciclos formativos de grado básico de 400 horas, que deberá contribuir a la consecución de entre el 10% y el 20% de los resultados de aprendizaje contemplados** en los diferentes módulos del ciclo formativo que se impartan de forma conjunta entre el centro educativo y la empresa

Para ello, hacemos referencia al **Plan de Formación individual del alumno** (al ser individual, es un documento que no podemos volcar de forma integral en la programación, porque cada alumno llevará el suyo). En el mismo se especifican **los Resultados de Aprendizaje que se impartirán en el centro educativo, y los que se impartirán en el centro de prácticas.**

Los RA que se trabajarán en este módulo en el centro de empresas serán los siguientes:

RA 1 Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas 25%

RA 2 Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor 25%

RA 4 Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. 25%

RA 5 Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios. 25%

- Con carácter general, el **desarrollo de los periodos de formación en empresa se realizará en periodos lectivos en horario comprendido entre las 7:00 y las 22:00 horas** y de acuerdo con el calendario laboral correspondiente al sector productivo vinculado a la actividad de la empresa y, asimismo, conforme al convenio colectivo aplicable a dicho sector. El cómputo de horas totales que el alumnado realice, sumando la actividad formativa en el centro educativo y la actividad formativa en la empresa, **no podrá superar las 40 horas semanales**. Los **plazos previstos** en los que se desarrollará esta formación serán:
 - **Durante el segundo trimestre.(18 de febrero a 11 de marzo)**
- **Los sectores empresariales, zonas y empresas participantes** en este proceso formativo son:
 - **Zonas:** Argamasilla de Alba, La Solana, Llanos del Caudillo y Membrilla.
 - **Sectores:** Ayuntamientos, empresas de servicios, empresas comerciales y empresas industriales.

El tutor o tutora de empresa informará y valorará la adquisición de los resultados de aprendizaje, conforme a los criterios de evaluación asociados a los mismos, para cada persona en formación. Esta información se trasladará al equipo docente a través del tutor o tutora Dual del centro, a través de informe de evaluación individual del alumno o alumna:

- **La fase de formación en empresa se reflejará en términos de «superado» o «no superado», para cada resultado de aprendizaje** conforme a los criterios de evaluación, realizando el tutor/a de empresa una valoración cualitativa de la estancia del alumno o alumna y de sus competencias profesionales y para la empleabilidad. Cuando la valoración sea «no superado» se incluirá la motivación de esta.
- En este documento se detallará el **grado de consecución de los Resultados descritos, a los que estableceremos una equivalencia de:**

1.- No alcanza el RA	1 - 4
2.- Alcanza el RA con indicaciones	5 - 6
3.-Alcanza el RA de forma autónoma	7- 8
4.- Alcanza el RA de manera sobresaliente	9 -10

La **persona responsable de la docencia de cada módulo profesional ajustará su evaluación, y posterior calificación cuantitativa, en función del informe** de la fase de formación en empresa, conforme a los criterios e instrumentos establecidos en la programación del módulo profesional.

En el caso de que determinados resultados de aprendizaje cursados en la fase de formación en la empresa, no se hayan alcanzado, y que el módulo al que están asociados sea evaluado como no superado en la primera convocatoria ordinaria, **el equipo docente deberá evaluar al alumnado, en la segunda convocatoria ordinaria, utilizando otros instrumentos de evaluación diferentes** para los resultados de aprendizaje no superados. La evaluación se llevará a cabo en el centro educativo, sin necesidad de que el alumnado deba volver a la empresa entre ambas sesiones de evaluación.

El alumnado matriculado en primer curso en modalidad presencial ordinaria, **podrá no acceder a la fase de formación en la empresa, por alguno de los siguientes supuestos:**

- Alumnado de un ciclo formativo de grado básico que no tenga cumplidos los 16 años.
- Cuando, por decisión colegiada del equipo docente, **el alumnado no haya adquirido los resultados de aprendizaje que se consideren necesarios para incorporarse a la fase de formación de empresa,** y ello pudiera suponer algún tipo de riesgo para el propio alumnado, para la seguridad de los trabajadores o trabajadoras, sus instalaciones o para el tratamiento de la información confidencial de la empresa.
- Cuando hayan **acontecido circunstancias, debidamente justificadas,** como enfermedad, discapacidad, accidente, atención a familiares u otras que condicionen o impidan el desarrollo del plan de formación en la empresa.

En estos casos, el equipo docente, podrá optar por **una de las siguientes posibilidades:**

- El **alumnado cursará todos los resultados de aprendizaje,** correspondientes a los módulos profesionales de primer curso, **en el centro educativo.** En estos casos, las horas previstas de formación en la empresa correspondientes a primer curso, se deberán desarrollar en segundo curso e irán encaminadas a la consecución de los resultados de aprendizaje de los módulos profesionales establecidos para segundo curso.
- **De forma excepcional,** la Delegación Provincial de Educación, Cultura y Deportes atendiendo a la normativa vigente, **podrá autorizar la realización de la estancia en empresa en el centro educativo.** En estos casos, se establecerá un plan de formación a desarrollar por el alumnado, con el equipo docente que será responsable de su cumplimiento, bajo la supervisión de un tutor o tutora que no pertenezca al equipo docente del alumno o alumna.

En los casos contemplados anteriormente, **cundo el alumno o alumna tenga que repetir el primer curso, el equipo docente tendrá que decidir si realizará horas en la empresa y el número de ellas, en función de los módulos con los que repite** y, en definitiva, en función de los resultados de aprendizaje que se vinculen a la formación en la empresa, o si las horas previstas de formación en la empresa correspondientes a primer curso se deberán desarrollar en segundo curso.

En el supuesto de que **el alumnado de primer curso que habiendo iniciado la fase de formación en empresa no pueda finalizarla por alguna circunstancia sobrevenida, el equipo docente valorará la posibilidad de establecer un plan de formación en el centro educativo** y, en todo caso, los módulos profesionales que se cursan de manera conjunta entre el centro educativo y la empresa **serán evaluados en la primera convocatoria ordinaria.** Para la evaluación se considerará la valoración de los resultados de aprendizaje alcanzados y no alcanzados en la empresa. Si el resultado de la evaluación de dichos módulos profesionales fuera **no superado, el equipo docente deberá evaluar al alumnado en la segunda convocatoria ordinaria,** utilizando otros instrumentos de evaluación diferentes, para los resultados de aprendizaje no superados. La evaluación se llevará a cabo en el centro educativo, sin necesidad de que el alumnado deba volver a la empresa entre ambas sesiones de evaluación.

1. CRITERIOS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

La evaluación del aprendizaje del alumnado está dirigida a valorar todas las competencias asociadas al módulo profesional. Los resultados de aprendizaje marcan las pautas del desarrollo competencial, que debe ser evaluado conforme a los criterios de evaluación que se establecen en la programación didáctica que ha sido elaborada tomando como referente más cercano el Decreto de Castilla-La Mancha regulador del currículo del ciclo formativo, así como la Orden reguladora de la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de formación profesional.

Los criterios de evaluación son los contemplados en el currículo oficial del módulo que se especifican, relacionándolos con los resultados del aprendizaje, en el punto 3 de esta programación y en cada una de las unidades de trabajo descritas en el punto 4.

1. .- Características del Proceso de Evaluación.

De acuerdo con la Orden de 201/2024, de 28 de noviembre de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes , por la que se regula la evaluación , promoción , titulación y certificación académica del alumnado matriculado en los grados D y E de Formación Profesional en Castilla-La Mancha.

La evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado de formación profesional del sistema educativo será continua, integradora, formativa y diferenciada para cada uno de los módulos o ámbitos en su caso que conforman el Ciclo Formativo o Curso de Especialización

La evaluación continua requiere el seguimiento regular por parte del alumnado de las actividades programadas para los distintos módulos que integran el Ciclo Formativo o Curso de Especialización y atenderá a la totalidad de los resultados de aprendizaje del mismo. Con carácter general, la asistencia será obligatoria.

En los ciclos formativos de grado medio y superior y en los cursos de especialización, para poder ejercer el derecho a la evaluación continua, se deberá acreditar una asistencia de, al menos, el 75 por ciento de las horas totales del módulo en la modalidad presencial.

Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables a efectos de la pérdida del derecho a la evaluación continua. En este sentido, para considerar una falta de asistencia como justificada debe ser no voluntaria y sobrevenida o que constituya un deber legal inexcusable.

El alumnado que haya perdido el derecho de evaluación continua en uno o varios módulos tendrá derecho a la realización de las pruebas objetivas que considere oportunas el equipo docente responsable, conforme a los criterios de evaluación que estén asociados a los resultados de aprendizaje no superados. En base a dichas pruebas se realizará la evaluación del alumno o alumna en la primera sesión de evaluación ordinaria.

El alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua o que, aun no habiéndola perdido por justificar las faltas adecuadamente, no alcance los porcentajes de asistencia, en la modalidad presencial y semipresencial, o de realización de actividades de aprendizaje no presenciales, en la modalidad virtual, establecidos como mínimos en esta orden, no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a criterio del equipo docente, impliquen algún tipo de riesgo para sí mismos, para el resto del grupo o para las instalaciones del centro.

El profesorado que ejerza la labor de tutoría, con el visto bueno de la Dirección del centro, comunicará, según el modelo establecido en el anexo I, la pérdida del derecho a la evaluación continua y sus consecuencias, al alumnado objeto de tal medida y, en el caso de ser menor de edad, a sus representantes legales, en el momento en que se produzca.

El artículo 2 de dicha Orden establece que:

La evaluación en la Formación Profesional tiene como finalidad garantizar el derecho del alumnado a que el esfuerzo, el rendimiento y la adquisición de los aprendizajes, que configuran la competencia general del Ciclo Formativo o Curso de Especialización, sus competencias profesionales, personales y sociales, sean valoradas y reconocidas con objetividad, atendiendo siempre a las diferencias individuales.

La evaluación consistirá en comprobar la adquisición de las competencias profesionales para la empleabilidad del alumnado, verificando la adquisición de los resultados de aprendizaje, conforme a los criterios de evaluación asociados a los mismos. Para lo cual, se tendrán en cuenta tanto los Reales Decretos, que establecen los títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas como los Decretos, por los que se regulan los currículos de cada Ciclo Formativo o Curso de Especialización, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Se considerará que un módulo profesional y proyecto Intermodular está **superado**, cuando el alumnado **haya alcanzado todos los resultados de aprendizaje asociados al mismo**, en función de los criterios de evaluación contemplados en la programación docente.

Para garantizar el derecho del alumnado a ser evaluado conforme a criterios objetivos y en cumplimiento del derecho a la información y accesibilidad sobre el proceso formativo, este tiene el derecho a conocer los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación que vayan a ser aplicados para evidenciar la adquisición de los aprendizajes establecidos en el currículo, incluyendo el acceso a las pruebas y documentos de las evaluaciones que se le realicen, sin perjuicio de la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.

La evaluación debe adaptarse a las diferentes metodologías de aprendizaje que permitan comprobar si se han alcanzado los resultados de aprendizaje, garantizando la objetividad, fiabilidad y validez de la misma. Además, deben establecerse las medidas adecuadas para que los procesos asociados a la evaluación respeten las necesidades de adaptación metodológica, de ampliación de tiempos y de recursos, de las personas con necesidades educativas específicas de apoyo educativo, conforme al principio de Diseño Universal del Aprendizaje (DUA)

En todo caso, en el proceso de evaluación se comprobará que el alumnado ha alcanzado los resultados de aprendizaje establecidos para cada uno de los módulos que forman parte del Ciclo Formativo o Curso de Especialización.

Los criterios de evaluación son los contemplados en el currículo oficial del módulo que se especifican, relacionándolos con los resultados del aprendizaje y las unidades de trabajo en la tabla de este mismo apartado.

1. Instrumentos de evaluación (Detallados en la tabla de este apartado)

- **Pruebas objetivas:** dentro de cada evaluación se realizarán diferentes pruebas escritas que consistirán en preguntas cortas y supuestos prácticos. La calificación de las mismas supondrá un 80% de la nota final de cada Resultado de Aprendizaje.
- **Actividades de clase** (La calificación de las mismas supondrá un 20% de la nota final de cada Resultado de Aprendizaje.)
- **Trabajos:** a lo largo del proceso formativo se realizarán diferentes trabajos tanto a nivel individual como en grupo para reforzar los contenidos.
- **Actividades de clase:** en cada unidad de trabajo se realizará actividades propuestas por la profesora, que serán corregidas y calificadas en el aula. Preferentemente se presentarán a través del Aula Virtual EDUCAMOS *Solamente serán calificadas las tareas realizadas por el alumnado que asista a clase (Salvo ausencia debidamente justificada)

El alumnado con necesidades específicas contará con las adaptaciones necesarias en los medios y procedimientos de evaluación, con el fin de garantizar la accesibilidad en las pruebas, sin menoscabo del adecuado logro en los resultados de aprendizaje establecidos para el módulo.

Siguiendo la "Orden de Evaluación" en su artículo 25 establece que la calificación de los módulos profesionales se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales.

La decisión sobre la calificación de los módulos profesionales, en los que existan resultados de aprendizaje compartidos entre el centro educativo y la empresa u organismo equiparado, integrará la valoración del centro y de la empresa u organismo equiparado, y será responsabilidad final del equipo docente del centro educativo. En los módulos profesionales la calificación se reflejará en las actas de evaluación ordinarias y en su caso se completará con las siglas ¿SP¿ (superado parcial) en el caso del alumno que no tiene superado el periodo de formación en empresa u organismo equiparado.

Si en un módulo profesional o en el proyecto Intermodular, no se superan todos los resultados de aprendizaje vinculados al mismo, **la calificación máxima** que se podrá tener en ese módulo profesional en una **convocatoria de evaluación ordinaria** o extraordinaria será de cuatro.

Con carácter general, el alumnado que tenga módulos profesionales superados de forma parcial a falta de la fase de formación en empresa o pudiera resultar exento de la misma, en el momento que supere la fase de formación en empresa u organismo equiparado o se le resuelva la exención de forma favorable, la calificación será la misma que tuviera en el módulo profesional superado de forma parcial, y el módulo profesional pasa a estar superado de forma ordinaria.

Cada evaluación parcial se calificará de 1 a 10 sin decimales como resultado de sumar todas las calificaciones obtenidas y ponderadas en todos los resultados de aprendizaje valorados durante el trimestre, y siempre que se hayan superado con un mínimo de 5.

La evaluación se considerará superada **si la nota es cinco o superior en cada uno de los resultados de aprendizaje** estudiados en la evaluación parcial.

Las ponderaciones asignadas a los resultados de aprendizaje e instrumentos de evaluación vinculados a los mismos quedan recogidas en la tabla siguiente elaborada más adelante.

Tal y como establece el **artículo 2.3** de la orden de evaluación: **Las evaluaciones finales primera y segunda ordinaria se considerarán superadas si la nota es cinco o superior** una vez superados y ponderados los porcentajes asignados a cada uno de los 5 resultados de aprendizaje.

Se considerará que un módulo profesional y proyecto Intermodular está superado, **cundo el alumnado haya alcanzado todos los resultados de aprendizaje asociados al mismo**, en función de los criterios de evaluación contemplados en la programación docente.

En la siguiente tabla queda reflejada la calificación asignada a los Resultados de aprendizaje a desarrollar en la empresa.

1. Criterios de corrección de los instrumentos de evaluación:

Pruebas objetivas/ Casos prácticos.

Preguntas de tipo TEO¿RICO:

- Para alcanzar la máxima calificación, la respuesta dada por el alumno deberá ser lo más completa posible. No obstante, se podrá establecer una proporción entre la calificación de la pregunta y los contenidos expuestos en la respuesta, es decir, que pueden darse calificaciones del 30%, 50%, etc.
- Para calificar una respuesta, es imprescindible la corrección en la expresión, la redacción clara y pulcra y un adecuado uso de la ortografía; en cualquier caso podrán ser calificadas negativamente las faltas ortográficas y de expresión, graves, así como el uso inadecuado del lenguaje propio de la materia.
- En las preguntas teóricas en que se exija diferenciar un concepto de otro, no se calificará la mera definición de los conceptos; será imprescindible expresar clara y totalmente los elementos distintivos entre los conceptos.
- En los cuestionarios tipo test se penalizarán los errores restando una respuesta correcta por cada tres incorrectas o proporción.

Preguntas de APLICACIÓN PRÁCTICA:

- Cada subapartado será calificado de forma individual y la nota final será la suma de las notas obtenidas en los mismos.
- Serán valorados tanto el procedimiento de resolución, que puede ser complejo o sencillo, como el resultado final, asignando claramente la calificación correspondiente a cada apartado.
- El alumnado deberá explicar de forma clara y con rigor técnico el procedimiento seguido.

Trabajos

Trabajos asociados a criterios de evaluación calificables con este instrumento. Se tendrán en cuenta distintos aspectos (Presentación, contenido, originalidad, aportación personal, etc.)

La calificación de los mismos se realizará a través de una rúbrica o bien lista de cotejo que refleje; resultado del aprendizaje a alcanzar, criterios de evaluación y forma de calificación de los mismos.

Los trabajos entregados fuera de plazo no serán calificados (Salvo causa debidamente justificada).

Actividades propuestas en clase.

Las actividades realizadas serán corregidas en clase, entregándose a la profesora a través del aula virtual EDUCAMOS, (excepcionalmente *presentarán trabajos en formato papel*) para una corrección individualizada. La calificación obtenida quedará recogida en su perfil del aula virtual.

Las actividades entregadas fuera de plazo, sin causa justificada, aunque estén resueltas de manera correcta, no serán calificadas. Para calificar positivamente las actividades, se debe acreditar la autoría de las mismas, no serán tenidas en cuenta las copiadas de otros compañeros/as.

Evaluación del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

Se realizarán las adaptaciones necesarias en los medios y procedimientos de evaluación para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, con el fin de garantizar su accesibilidad a las pruebas y que sea evaluado con los medios apropiados a sus posibilidades y características. En todo caso, en el proceso de evaluación se comprobará que el alumnado ha conseguido los resultados de aprendizaje establecidos para cada uno de los módulos que forman parte del ciclo formativo

El resto de esta programación está a disposición del departamento ya que por falta de espacio no he podido continuar en esta plataforma.