

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO PROFESIONAL

.....

Ciclo Formativo	TÉCNICO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Normativa que regula el título	<ul style="list-style-type: none">● Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa ● Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre ● ORDEN de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.
Módulo Profesional	Comunicación empresarial y atención al cliente
Profesor/a	Rosa María Jiménez Navas
Duración del Módulo	160 Horas totales -5 Horas semanales

1. INTRODUCCIÓN AL MP

Esta programación está diseñada para alumnos de 1º curso del ciclo formativo de grado medio de Gestión Administrativa, y es una programación propia para el módulo de Comunicación Empresarial y Atención al cliente.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones que realiza un auxiliar administrativo de manera integrada y en un contexto real, además de algunas funciones propias del área comercial de la empresa.

Se pretende que el alumno aplique en este módulo todos los conocimientos, procedimientos y aptitudes adquiridos a lo largo de su proceso de aprendizaje y realice los trabajos de apoyo administrativo en cada una de las áreas funcionales de la empresa creada para este propósito.

--

2. CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO-CLASE

Este grupo consta de un total de 21 alumnos matriculados. De las cuales, 10 son del sexo femenino y el resto al masculino. No obstante, hay dos alumnas que, aunque aparecen entre la lista oficial de alumnos en el momento de realizar esta programación, no acuden (ni se espera que acudan) a clase.

Las edades comprenden desde los 15 años hasta los 46 años, aunque el grueso de la clase esta comprendido en un margen de entre 15 y 18 años. Todos los alumnos, excepto dos, han accedido tras finalizar la Educación Secundaria Obligatoria.

Entre los alumnos no hay ninguno con NEE diagnosticadas y una alumna aparece administrativamente, como repetidora, aunque, no se le puede considerar de facto repetidora ya que abandono el año pasado el curso por razones personales sin cursar la debida baja.

Es un grupo que se encuentra de manera general, motivado, con ganas de aprender y completar el ciclo. Esto es especialmente importante, ya que supone una dificultad menos el hecho de que sean proactivos a la hora de trabajar y avanzar en clase.

En cuanto al grado de madurez, es el esperable entre un grupo de alumnos provenientes de la E.S.O. que en su mayoría ronda los 15-18 años. Esto no debe suponer una dificultad en los procesos de enseñanza-aprendizaje, siempre que se tenga en cuenta esta realidad y se actúe en consecuencia.

De la evaluación inicial, es importante destacar que tienen problemas de expresión escrita y comprensión lectora y una reseñable capacidad de resolución en lo que concierne actividades prácticas.

3. APRENDIZAJES NO ADQUIRIDOS CURSO 19-20

3.1. RAS/ CONTENIDOS NO IMPARTIDOS DURANTE EL CURSO 2019 – 2020

Los alumnos de este módulo, al ser de primer curso, no presentan contenidos no impartidos durante el curso 2019-2020.

3.2. ESTRATEGIAS DE INCLUSIÓN DE LOS APRENDIZAJES NO ADQUIRIDOS

Según Instrucción de 15 de junio de 2020, de la DG de Formación Profesional, relativa a las medidas educativas que adoptar en el inicio del curso 2020/2021 para la enseñanza de formación profesional, y teniendo en cuenta el plan de consecución de los resultados de aprendizaje propuestos por el equipo docente en la sesión de

evaluación final del mes de junio conforme a lo establecido en el anexo V de la Instrucción de 23 de abril de 2020, se establecerá un plan de trabajo con objeto de adecuar las programaciones didácticas a las decisiones adoptadas por el departamento para alcanzar los resultados de aprendizaje no impartidos en el tercer trimestre del curso 2019/2020.

A lo largo del diseño o desarrollo de los diversos elementos curriculares; objetivos, contenidos,..., indicamos o marcamos en gris aquellos que no tendrán carácter prioritario en caso de periodos de confinamiento, cuarentena, o enseñanza telemática.

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES, asociadas al Módulo

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. Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
4. Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
5. Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
6. Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
7. Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
8. Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
9. 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.
10. Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
11. Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
12. Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y

- procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
13. Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
 14. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
 15. Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
 16. Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
 17. Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
 18. Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
 19. Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

5. OBJETIVOS GENERALES asociados al Módulo

1. Analizar el flujo de información, tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa para tramitarlos.
2. Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
3. Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.
8. Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.
9. Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.
10. Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando

principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.

11. Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.

12. Identificar y preparar la documentación relevante, así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.

13. Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.

14. Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.

15. 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.

16. Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA)

RA1. Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

RA2. Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

RA3. Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

RA4. Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

RA5. Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo sus elementos y estructuras para analizarlos.

RA6. Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

RA7. Identificar los diferentes departamentos que componen una empresa.

RA8. Interpretar y analizar organigramas funcionales de empresa.

RA9. Conocer las normas de redacción, contenido y esquema que deben reunir las comunicaciones breves.

RA10. Elaborar los diferentes tipos de comunicación breves de régimen interno y externo de la empresa.

RA11. Distinguir entre los diferentes estilos de cartas comerciales

RA12. Elaborar actas y certificados utilizando un procesador de texto.

RA13. Identificar los diferentes servicios que ofrece Correos y Telégrafos.

RA14 Realizar una clasificación documental en cualquiera de los diferentes métodos de clasificación.

RA15. Conocer las normas y reglas del sistema de ordenación y clasificación cronológico.

RA16. Saber diferenciar las diferentes técnicas de organización de la información. Saber identificar y archivar correos electrónicos.

RA17. Aplicar el sistema de protección de datos en archivos informáticos.

RA18. Conocer la importancia de la comunicación verbal y no verbal.

RA19. Reconocer una actuación correcta en un proceso de comunicación telefónico.

RA20. Reconocer las necesidades de los posibles clientes.

RA21. Saber diferenciar entre cliente externo y cliente interno.

RA22. Adquirir conocimientos sobre la posible resolución de conflictos con clientes.

RA23. Identificar el concepto y tipos de marketing.

RA24. Reconocer los elementos básicos del marketing.

RA25. Conocer la importancia del servicio postventa.

7. PROPUESTA DE UNIDADES DE TRABAJO ASOCIADAS A LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE

U.T.	R.A.
1. La Comunicación Empresarial	RA1, RA2, RA5
2. Medios y Equipos Ofimáticos y Telemáticos. El Correo Electrónico.	RA2, RA3, RA4, RA6
3. Organización de la Empresa.	RA7, RA8
4. La Comunicación Escrita en la Empresa. Las Comunicaciones Breves.	RA5, RA9, RA10
5. La Comunicación Escrita en la Empresa. La carta Comercial.	RA9, RA11
6. Otros Documentos de Uso en la Empresa y las administraciones Públicas.	RA9, RA12
7. La Correspondencia. El Servicio de	RA5, RA13

Correos.	
8. Sistemas de Ordenación y Clasificación Documental	RA2, RA14, RA15
9. Sistemas de Ordenación y Clasificación Documental II	RA15, RA16
10. Archivo de la Información en Soporte de Papel.	RA4, RA14, RA15
11. Archivo de la Información en Soporte Informático.	RA15, RA16, RA17
12. La Comunicación Oral.	RA1, RA18, RA19
13. Reconocimiento de las Necesidades de los Clientes.	RA18, RA20, RA21
14. Atención de Consultas, Quejas y Reclamaciones.	RA20, RA21, RA22
15. Potenciación de la imagen de la empresa.	RA22, RA23, RA24
16. Aplicación de Procedimientos de Calidad en la Atención al Cliente.	RA19, RA20, RA21, RA25

8. CONTENIDOS A TRABAJAR EN LAS DIFERENTES UNIDADES DE TRABAJO	
CONTENIDOS (DEL CURRÍCULO)	UT
LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL 1.1. Elementos de la comunicación. 1.2. Barreras de la comunicación. 1.3. Comunicación, información y comportamiento. 1.3.1. La comunicación. 1.3.2. La información. 1.3.3. El comportamiento. 1.4. La comunicación interna en la empresa. 1.5. Las relaciones humanas y laborales en la empresa. 1.5.1. Relaciones humanas. 1.5.2. Relaciones laborales. 1.6. La comunicación externa en la empresa, la publicidad y las relaciones públicas.	1

<p>MEDIOS Y EQUIPOS OFIMÁTICOS Y TELEMÁTICOS.EL CORREO ELECTRÓNICO</p> <p>2.1.La telemática.</p> <p>2.2. El ordenador.</p> <p>2.2.1. La unidad central de proceso (CPU).</p> <p>2.2.2. La memoria externa.</p> <p>2.2.3. Los conectores del PC.</p> <p>2.2.4. Los periféricos.</p> <p>2.3. El correo electrónico (email).</p> <p>2.4. Otros medios y equipos de elaboración y reproducción de documentos.</p> <p>2.4.1. El fax.</p> <p>2.4.2. La estenotipia.</p> <p>2.4.3. La fotocopidora y la multicopista.</p>	2
<p>ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA</p> <p>3.1. Principios y tipos de organización empresarial.</p> <p>3.2. La organización empresarial. Organigramas.</p> <p>3.2.1. Elaboración de organigramas.</p> <p>3.2.2. Clasificación de los organigramas.</p> <p>3.3. Departamentos y áreas funcionales tipo de la empresa. Funciones de personal.</p>	3
<p>LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA. LAS COMUNICACIONES BREVES</p> <p>4.1. La comunicación escrita en la empresa.</p> <p>4.2. Características de la correspondencia comercial. Normas de comunicación y expresión escrita.</p> <p>4.3. Documentos breves de uso en la empresa.</p> <p>4.3.1. El aviso o anuncio.</p> <p>4.3.2. El memorándum.</p> <p>4.3.3. El saluda.</p> <p>4.3.4. La invitación.</p>	4
<p>LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA. LA CARTA COMERCIAL</p> <p>5.1. La carta comercial: aspectos formales.</p> <p>5.1.1. Estilos de cartas comerciales.</p> <p>5.2. Contenido y estructura de la carta comercial.</p> <p>5.2.1. Encabezamiento.</p> <p>5.2.2. Texto o cuerpo de la carta.</p> <p>5.2.3. Cierre.</p> <p>5.3. Tipos de cartas comerciales.</p> <p>5.3.1. Cartas de oferta.</p> <p>5.3.2. Cartas de petición de información.</p> <p>5.3.3. Cartas de pedido.</p> <p>5.3.4. Cartas de envío de mercancías.</p> <p>5.3.5. Cartas de reclamación de mercancías.</p> <p>5.3.6. Cartas de reclamación de pagos.</p> <p>5.3.7. La carta circular.</p>	5

<p>OTROS DOCUMENTOS DE USO EN LA EMPRESA Y LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</p> <p>6.1. El acta de reunión. 6.2. El certificado. 6.3. La solicitud o instancia. 6.4. El oficio. 6.5. El informe. 6.5.1. Tipos de informe.</p>	6
<p>LA CORRESPONDENCIA. EL SERVICIO DE CORREOS</p> <p>7.1. La circulación interna de la correspondencia. 7.2. El Sobre. 7.3. Dirección del Destinatario y del Remitente. 7.3.1. Direcciones del Destinatario. 7.3.2. Remites. 7.4. Registro de la Correspondencia. 7.5. Registro de Fax. 7.6. El servicio de Correos. 7.6.1. Envíos Urgentes. 7.6.2. Básicos. 7.6.3. Paquetería. 7.6.4. Empresariales. 7.6.5. Financieros. 7.6.6. Telecomunicación. 7.6.7. Otros Servicios.</p>	7
<p>SISTEMAS DE ORDENACIÓN Y CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL I</p> <p>8.1. Clasificación y Ordenación de Documentos. 8.2. Normas de Clasificación. Ventajas e Inconvenientes. 8.3. Sistema de Ordenación y Clasificación Alfabético. 8.3.1. Ordenación de las Palabras Alfabéticamente. 8.3.2. Nombre de Personas: Reglas. 8.3.3. Nombres Comerciales : Reglas.</p>	8
<p>SISTEMAS DE ORDENACIÓN Y CLASIFICACIÓN DOCUMENTALII</p> <p>9.1. Sistema de ordenación y clasificación Numérico. 9.2. Sistema de Ordenación y Clasificación Alfanumérico. 9.3. Sistema de Ordenación y Clasificación Cronológico. 9.4. Sistema de Ordenación y Clasificación Geográfico. 9.5. Sistema de Ordenación y Clasificación por Asuntos o Materias.</p>	9
<p>ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN EN SOPORTE PAPEL</p> <p>10.1. Naturaleza y Finalidad del Archivo. 10.2. Archivo de Documentos : Captación, Elaboración de Datos y custodia. 10.3. Clasificación de la Información. 10.4. El proceso de Archivo- 10.5. Sistema de archivo. Convencionales, por Microfilm e Informáticos.</p>	10
<p>ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN EN SOPORTE INFORMÁTICO</p> <p>11.1. Procedimiento de Protección de Datos. 11.1.1. Realización Práctica.</p>	

<p>11.2. Las Bases de Datos para el Tratamiento de la Información. 11.3. Estructura y Funciones de una Base de Datos. 11.4. Archivos y Carpetas. 11.5. Organización en Carpetas del Correo Electrónico y Otros Sistemas de Comunicación Telemática.</p>	11
<p>LA COMUNICACIÓN ORAL 12.1. La Inteligencia Emocional. 12.2. La Comunicación no Verbal: Componentes. 12.3. El Saber Hablar. 12.4. El Saber Escuchar. 12.5. La Comunicación Telefónica. Componentes. 12.6. La Comunicación y las Tecnologías de la Información.</p>	12
<p>RECONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES 13.1. Concepto e Identificación del Cliente. El Cliente Interno y el Cliente Externo. 13.2. El Conocimiento del Cliente y sus Motivaciones. 13.3. Elementos de la Atención al Cliente. 13.4. Fases de la Atención al cliente. 13.5. La Percepción del Cliente Respecto a la Atención Recibida. La Satisfacción del Cliente. 13.6. Los Procesos en Contacto con el Cliente Externo.</p>	13
<p>ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES 14.1. El Departamento de Atención al cliente. Funciones. 14.2. Valoración del Cliente Sobre la Atención Recibida. 14.3. Elementos de una Queja o Reclamación. 14.4. Las fases de la Resolución de Quejas y Reclamaciones. 14.5. El Consumidor. 14.6. Normativa en Materia de Consumo. 14.7. Instrucciones de Consumo. 14.8. Procedimiento y Tramitación de las Reclamaciones y Denuncia.</p>	14
<p>POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN DE LA EMPRESA 15.1. El Marketing en la Actividad Económica. 15.2. Naturaleza y Alcance del Marketing. 15.3. Elementos Básicos del Marketing. 15.4. Políticas de Comunicación. 15.4.1. La Publicidad. 15.4.2. Las Relaciones Públicas. 15.4.3. La Responsabilidad Social Corporativa.</p>	15
<p>APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE 16.1. La Calidad de Servicio Como Elemento de la Competitividad de la Empresa. 16.2. Procedimientos y Evaluación de Control del Servicio. Tratamiento de las Anomalías Producidas en la Prestación del Servicio. 16.3. Control del Servicio Postventa. 16.4. La Fidelización del Cliente.</p>	16

9. ASPECTOS METODOLÓGICOS

9.1. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

1. Los contenidos estarán dirigidos de forma que se potencie el "Saber Hacer".
2. Secuenciar el proceso de aprendizaje de forma que las capacidades sean adquiridas de forma adecuada.
3. Presentar los contenidos teóricos y prácticos de cada unidad didáctica.
4. Realizar **ejercicios prácticos** en todas las unidades didácticas.
5. Comenzar las unidades didácticas con una introducción motivadora, poniendo de manifiesto la utilidad o funcionalidad de la misma en el mundo profesional. Lo haremos a modo de **casos prácticos introductorios que simulan situaciones de la VIDA PROFESIONAL de cualquier trabajador-a del sector.**
6. Presentar la documentación técnica necesaria para el desarrollo de las unidades de trabajo.
7. Realizar trabajos o actividades individuales y en grupo.
8. Proporcionar la solución de supuestos prácticos como modelo de las actividades que hay que realizar.
9. Realizar actividades alternativas para afianzar el contenido de las unidades de trabajo.
10. Poner en común el resultado de las actividades.
11. Complimentación del **portfolio del alumno-a** como muestra o evidencia de las competencias desarrolladas o adquiridas a lo largo del curso.

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

- La tramitación de documentos o comunicaciones a partir de órdenes recibidas.
- El registro y archivo de comunicaciones y documentos según las técnicas y los parámetros establecidos por la empresa.
- El manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.
- La introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de "**aprender-haciendo**", a través del diseño de actividades-tareas que proporcionen al alumnado competencia

	en su ámbito profesional.
9.2. MATERIALES Y RECURSOS DE CARÁCTER DIDÁCTICO	<p>Libro de texto: “Comunicación Empresarial y Atención al Cliente” de la editorial Paraninfo.</p> <p>Otros recursos: Pizarra digital. Equipos informáticos con conexión a internet, aplicaciones de ofimática, correo electrónico, páginas web, dispositivos de almacenamiento. Materiales elaborados por el profesor: ejercicios, esquemas, test de autoevaluación.</p>
9.3. MEDIDAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	<p>Además de las medidas generales recogidas en la programación de departamento se establecen las siguientes medidas.</p> <p>Las adaptaciones que se puedan hacer permiten facilitar la evolución individualizada de cada alumno para que puedan cumplir los objetivos de forma diferente trabajando los mismos contenidos.</p> <p>Las actividades están planteadas en base al análisis de los contenidos que se trabajan, de tal forma que no sean demasiado fáciles y, por consiguiente, poco motivadoras, ni tan difíciles que les desmotiven.</p> <p>Dadas las diferentes vías de acceso a los Ciclos Formativos de Grado Medio y la diversidad de alumnado en el aula, se diseñarán actividades que puedan atender a esta diversidad. En el diseño curricular oficial están indicadas las enseñanzas mínimas para este Ciclo en cuanto a atención a la diversidad. Se tomarán las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Se propondrán actividades adaptadas a los diferentes niveles de alumnado para que todos puedan conseguir los objetivos mínimos marcados para el módulo. · Fomentar el trabajo en grupo · Programar una organización de contenidos de acuerdo a los diferentes niveles de los alumnos. · Modificar si fuera necesario el tipo de pruebas de exámenes para aquellos alumnos y alumnas con alguna dificultad.
	Con carácter general, se utilizará Google Classroom bajo la estructura o paraguas G-Suite activada por el centro y que ofrece funcionalidades tan importantes como: la creación de

<p>9.4. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE TELE-ENSEÑANZA</p>	<p>correos corporativos @iesacci.org y almacenamiento en nube ilimitado para el profesorado y alumnado, trabajar con documentos compartidos para facilitar la coordinación docente y el trabajo cooperativo por parte del alumnado, enlace de grupo a Meet para la realización de las videoconferencias, facilitar el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado por parte de las familias ya que el sistema genera automáticamente informes semanales, También se podrá utilizar la plataforma Moodle de la Junta de Andalucía por parte de todos los docentes y alumnado del centro. En cualquier caso, la clave está en el uso de un sistema compartido por parte de toda la comunidad educativa que sistematice el proceso de trabajo telemático o e-learning y evite la dispersión de sistemas o procesos que se produjo en el anterior confinamiento y que generó serios e importantes problemas de seguimiento o funcionamiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ello, durante los primeros días de clase se trabajará en todos los módulos en una unidad 0 que permita familiarizar al profesorado y alumnado con el trabajo telemático a través de Google Classroom que nos permita estar preparados ante un posible confinamiento parcial (grupo de convivencia) o global.</p> <p>La utilización de G. Classroom como plataforma e-learning es un recurso complementario al trabajo presencial en el aula como sistema o plataforma para el desarrollo de un trabajo por tareas que conduzca a la mejora de la competencia profesional, personal y social del alumnado.</p>
--	--

<p>10. TEMPORALIZACIÓN</p>	
<p>C A L E N D A R I O</p>	<p>FECHA INICIO: 15 de septiembre</p> <p>FECHA FIN: 31 de mayo.</p> <p>PERIODO DE RECUPERACIÓN: Del 1 al 22 de junio.</p>

H O R A R I O S E M A N A L		LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
	1º					X
	2º					X
	3º					
	4º	X	X	X		
	5º					
	6º					
D I S T R I B U C I Ó N T E M P O R A L D E U T S	UNIDAD	FECHA			Nº DE SESIONES	
	UT1	16-29/09 1 EVALUACIÓN			10 SESIONES	
	UT2	0/09-13/10 1 EVALUACIÓN			10 SESIONES	
	UT3	14-26/10 1 EVALUACIÓN			9 SESIONES	
	UT4	27/10-10/11 1 EVALUACIÓN			10 SESIONES	
	UT5	11-25/11 1 EVALUACIÓN			11 SESIONES	
	UT6	27-11/12 1 EVALUACIÓN			10 SESIONES	
	UT7	15/12-13/01 2 EVALUACIÓN			10 SESIONES	
	UT8	15-29/01 2 EVALUACIÓN			11 SESIONES	
	UT9	29/01-12/02 2 EVALUACIÓN			11 SESIONES	
	UT10	15/02-03/03 2 EVALUACIÓN			10 SESIONES	
	UT11	05-16/03 2 EVALUACIÓN			9 SESIONES	
	UT12	17-26/03 2 EVALUACIÓN			9 SESIONES	
	UT13	5-16/04 3 EVALUACIÓN			9 SESIONES	
	UT14	19-30/04 3 EVALUACIÓN			10 SESIONES	
	UT15	04-18/05			11 SESIONES	

UT16	19/05-01/06 3 EVALUACIÓN	10 SESIONES
<p>La temporización indicada es abierta y flexible siendo probable que deba ser reajustada a lo largo del curso.</p>		

11. ORGANIZACIÓN DE ESPACIOS		
Lugar	Horas/semana aproximadas	Actividades/Tareas habituales
AULA 27/ TEORÍA Y PRÁCTICA	5 HORAS /SEMANA	Explicación Teoría y práctica/ Ejecución de actividades propuestas en el libro y por el profesor

TALLER		
--------	--	--

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	
EXTRAESCOLARES	Las enumeradas en el documento anexo de AACCyEE que además ha sido enviado al departamento de AACCyEE.
COMPLEMENTARIAS	Las enumeradas en el documento anexo de AACCyEE que además ha sido enviado al departamento de AACCyEE.

13. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<p>En base a lo establecido por la orden de 29 de septiembre de 2010, que regula el proceso de evaluación en la Formación Profesional Inicial, la evaluación será criterial. Es decir, se basará en los criterios de evaluación y resultados de aprendizaje que concretan las competencias profesionales, personales, y sociales, vinculadas al módulo, que el alumnado debe alcanzar.</p>	
RAs/CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
UT1	RA1, RA2, RA5/ 1.1 Se sabe recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. 1.2 Se ha entendido la realización de las distintas gestiones administrativas. 1.3 Se saben analizar los distintos documentos que se utilizan en la empresa.
UT2	RA2, RA3, RA4, RA6 / 2.1 Se ha entendido la realización de las distintas gestiones administrativas. 2.2 Se saben introducir datos y textos en terminales informáticos. 2.3 Se conocen las reglas del sistema de ordenación y clasificación cronológico 2.4 Se saben manejar las aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información.
UT3	RA7, RA8 / 3.1 Se pueden identificar los diferentes departamentos que componen una empresa.

	3.2 Se saben interpretar y realizar organigramas funcionales de la empresa.
UT4	RA5, RA9, RA10/ 4.1 Se saben analizar los distintos documentos que se utilizan en la empresa. 4.2 Se conocen las normas de redacción, contenido y esquema que deben contener las comunicaciones breves. 4.3 Se saben elaborar los diferentes tipos de comunicaciones breves de régimen interno y externo de la empresa.
UT5	RA9, RA11/ 5.1 Se conocen las normas de redacción, contenido y esquema que deben contener las comunicaciones breves. 5.2 Se puede distinguir entre los diferentes modelos de cartas comerciales.
UT6	RA9, RA12/ 6.1 Se conocen las normas de redacción, contenido y esquema que deben contener las comunicaciones breves. 6.2 Se saben elaborar actas y certificados haciendo uso del procesador de texto.
UT7	RA5, RA13/ 7.1 Se saben analizar los distintos documentos que se utilizan en la empresa. 7.2 Se conocen los diferentes servicios que ofrece Correos y Telégrafos.
UT8	RA2, RA14, RA15/ 8.1 Se ha entendido la realización de las distintas gestiones administrativas. 8.2 Se sabe realizar una clasificación documental en cualquiera de los diferentes métodos de clasificación. 8.3 Se conocen las reglas del sistema de ordenación y clasificación cronológico.
UT9	RA15, RA16/ 9.1 Se conocen las reglas del sistema de ordenación y clasificación cronológico. 9.2 Se saben diferenciar las diferentes técnicas de organización de la información, así como identificar y archivar correos electrónicos.
UT10	RA4, RA14, RA15/ 10.1 Se conocen las reglas del sistema de ordenación y clasificación cronológico 10.2 Se sabe realizar una clasificación documental en cualquiera de los diferentes métodos de clasificación. 10.3 Se conocen las reglas del sistema de ordenación y clasificación cronológico.

UT11	<p>RA15, RA16, RA17/ 11.1 Se conocen las reglas del sistema de ordenación y clasificación cronológico.</p> <p>11.2 Se saben diferenciar las diferentes técnicas de organización de la información, así como identificar y archivar correos electrónicos.</p> <p>11.3 Se sabe aplicar el sistema de protección de datos en archivos informáticos.</p>
UT12	<p>RA1, RA18, RA19/12.1 Se sabe recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.</p> <p>12.2 Se conoce la importancia de la comunicación verbal y no verbal.</p> <p>12.3 Se sabe reconocer una actuación correcta en un proceso de comunicación telefónico.</p>
UT13	<p>RA18, RA20, RA21/ 13.1 Se conoce la importancia de la comunicación verbal y no verbal.</p> <p>13.2 Se pueden identificar las diferentes necesidades de los posibles clientes.</p> <p>13.3 Se entiende la diferencia entre cliente interno y cliente externo.</p>
UT14	<p>RA20, RA21, RA22/ 14.1 Se pueden identificar las diferentes necesidades de los posibles clientes.</p> <p>14.2 Se entiende la diferencia entre cliente interno y cliente externo.</p> <p>14.3 Se han adquirido los conocimientos necesarios para poder resolver posibles conflictos con los clientes.</p>
UT15	<p>RA22, RA23, RA24/ 15.1 Se han adquirido los conocimientos necesarios para poder resolver posibles conflictos con los clientes.</p> <p>15.2 Se conoce tanto el concepto como los distintos tipos de marketing.</p> <p>15.3 Se saben diferenciar los distintos elementos integrantes del marketing.</p>
UT16	<p>RA19, RA20, RA21, RA25 / 16.1 Se sabe reconocer una actuación correcta en un proceso de comunicación telefónico.</p> <p>16.2 Se pueden identificar las diferentes necesidades de los posibles clientes.</p> <p>16.3 Se entiende la diferencia entre cliente interno y cliente externo.</p> <p>16.4. Se conoce la importancia del servicio postventa.</p>

13. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

UNIDAD TRABAJO	RAS/CRITERIOS VINCULADOS	PONDERACIÓN	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN/PESO
----------------	--------------------------	-------------	--------------------------------

UT1	RA1, RA2, RA5/ 1.1, 1.2, 1.3	6%	TEORÍA: 30% PRÁCTICA:70%
UT2	RA2, RA3, RA4, RA6 / 2.1, 2.2, 2.3, 2.4	6%	TEORÍA: 30% PRÁCTICA: 70%
UT3	RA7,RA8/ 3.1, 3.2	5%	TEORÍA: 30% PRÁCTICA: 70%
UT4	RA5, RA9, RA10/ 4.1, 4.2, 4.3	7%	TEORÍA: 30% PRÁCTICA 70%
UT5	RA9, RA11/ 5.1, 5.2	7%	TEORÍA 30% PRÁCTICA: 70%
UT6	RA9, RA12/ 6.1, 6.2	6%	TEORÍA: 30% PRÁCTICA: 70%
UT7	RA5, RA13/ 7.1, 7.2	6%	TEORÍA: 30% PRÁCTICA: 70%
UT8	RA2, RA14, RA15/ 8.1, 8.2, 8.3	7%	TEORÍA: 30% PRÁCTICA: 70%
UT9	RA15, RA16/ 9.1, 9.2	7%	TEORÍA: 30% PRÁCTICA: 70%
UT10	RA4, RA14, RA15/ 10.1, 10.2, 10.3	6%	TEORÍA:30% PRÁCTICA: 70%
UT11	RA15, RA16, RA17/ 11.1, 11.2, 11.3	5%	TEORÍA: 30% PRÁCTICA: 70%
UT12	RA1, RA18, RA19/ 12.1, 12.2, 12.3	6%	TEORÍA : 30% PRÁCTICA: 70%
UT13	RA18, RA20, RA21/ 13.1, 13.2, 13.3	4%	TEORÍA: 30% PRÁCTICA: 70%
UT14	RA20, RA21, RA22/ 14.1, 14.2, 14.3	7%	TEORÍA: 30% PRÁCTICA: 70%
UT15	RA22, RA23, RA24/ 15.1, 15.2, 15.3	7%	TEORÍA: 30% PRÁCTICA 70%
UT16	RA19, RA20, RA21, RA25/ 16.1, 16.2, 16.3, 16.4	8%	TEORÍA: 30% PRÁCTICA: 70%
DESCRIPCIÓN DE LAS TÉCNICAS-INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN			

<p>PRUEBAS</p>	<p>Se realizará al menos una prueba objetiva al trimestre que podrá ser, en función de los contenidos trabajados:</p> <p>Teórica, que podrán ser ejercicios tipo test, preguntas cortas o preguntas con respuestas a desarrollar.</p> <p>Práctica, que pueden ser ejercicios prácticos escritos o hechos en el ordenador.</p>
<p>PRODUCCIONES: TAREAS Y TRABAJOS (PORTFOLIO)</p>	<p>La nota de este apartado dependerá de los trabajos y tareas realizadas por el alumnado como muestra o evidencia, física y/o digital, de las habilidades, destrezas, y actitudes (competencias) desarrolladas o adquiridas por el alumnado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejercicios y actividades propuestos en clase para desarrollar y resolver en el aula y, en ocasiones, en casa. • Realización de ejercicios prácticos referidos a la teoría explicada. La nota de este apartado dependerá de los trabajos y tareas realizadas por el alumnado como muestra o evidencia, física y/o digital, de las habilidades, destrezas, y actitudes (competencias) desarrolladas o adquiridas por el alumnado: • Ejercicios y actividades propuestos en clase para desarrollar y resolver en el aula y, en ocasiones, en casa. • Realización de ejercicios prácticos referidos a la teoría explicada.
<p>INFORME DEL TUTOR LABORAL</p>	<p>En el caso del alumnado que cursa la modalidad dual se tendrá en consideración el informe/cuestionario elaborado por el tutor laboral en base a lo establecido por el proyecto de formación en alternancia.</p>
<p>ASISTENCIA</p>	<p>La asistencia del alumnado a clase es obligatoria ya que se trata de un ciclo formativo en modalidad presencial.</p> <p>No se podrá tener más de un 20% de faltas sin justificar dado el carácter presencial y práctico del C.F.</p> <p>El alumno-a que presente un porcentaje de faltas superior al 20% perderá el derecho a la evaluación continua. Para su ejecución se activará el proceso establecido por PEC.</p>
<p>CALIFICACIONES FINALES</p>	<p>NOTA FINAL DE CADA EVALUACIÓN:</p> <p>La nota final de cada evaluación se obtendrá tomando en consideración los criterios de calificación anteriores como</p>

indicativos de las competencias profesionales adquiridas por el alumno-a. Se considera que el alumnado tiene aprobada la evaluación si la nota de las unidades trabajadas-resultados de aprendizaje es igual o superior a 5.

NOTA FINAL DEL MÓDULO:

Será la suma de la calificación obtenida en cada uno de los RAs/Criterios de Evaluación tras aplicación de la ponderación indicada anteriormente. Debido a ello la nota definitiva será la obtenida a la finalización de todas las unidades. Por lo tanto, las calificaciones asignadas en la primera y segunda evaluación tendrán un carácter meramente informativo de la evolución del alumnado a lo largo del curso.

13.1. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN PARA LOS PERIODOS, EN SU CASO, DE ENSEÑANZA TELEMÁTICA

En caso de que se produzcan nuevas situaciones de enseñanza telemática, la calificación de los diversos criterios de evaluación, trabajados durante tales periodos, se regirá por los siguientes criterios de calificación en los que, según lo acordado a lo largo del curso anterior, se priorizará o aumentará el valor o peso de instrumentos de evaluación relacionados con las tareas, trabajos, producciones,..., del alumnado.

14. MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

<p>ALUMNADO QUE NO SUPERE EL MP EN PERIODO LECTIVO</p>	<p>Se diseñará un plan de recuperación y atención a pendientes individualizado de atención que se ajuste a cada casuística concreta.</p>
<p>ALUMNADO QUE PIERDA LA EVALUACIÓN CONTINUA</p>	<p>Para los alumnos/as que pierden la evaluación continua, se les evaluará en relación a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Superar una única prueba teórico-práctica al final de curso referente al temario completo del módulo. ● Entrega de las producciones relacionadas con el MP, indicadas por el profesor.

MEDIDAS GENERALES DE RECUPERACIÓN A LO LARGO DEL CURSO (PERIODO CONTINUO)	Al final de cada evaluación se realizará una prueba de recuperación de los aprendizajes/RAs/ unidades de trabajo con evaluación suspensa. También se requerirá al alumno la entrega de aquellas tareas o trabajos obligatorios y no presentados en su fecha para la evaluación positiva.
--	--