

IES CERRO DE LOS INFANTES (PINOS PUENTE)	RESUMEN INFORMATIVO DE PROGRAMACIÓN			
	CICLO:	CFGM Gestión Administrativa		
	DEPARTAMENTO:	Administrativo		GRUPO:
	MOD. PROF.:	Comunicación Empresarial y atención al Cliente		
				1º CFGM

Este documento es un **extracto de carácter meramente informativo** de la Programación Didáctica del módulo profesional correspondiente, para el curso lectivo 2021-2022, disponible para consulta en el departamento para quienes lo soliciten.

### OBJETIVOS GENERALES

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- ñ) 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.

### COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales que se relacionan a continuación:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución.
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

### CONTENIDOS

Bloque 1: Selección de técnicas de comunicación empresarial  
 Bloque 2: Transmisión de comunicación oral en la empresa  
 Bloque 3: Transmisión de comunicación escrita en la empresa  
 Bloque 4: Archivo de la información en soporte papel e informático  
 Bloque 5: Reconocimiento de necesidades de clientes  
 Bloque 6: Atención de consultas, quejas y reclamaciones  
 Bloque 7: Potenciación de la imagen de la empresa  
 Bloque 8: Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente

UNIDADES DE TRABAJO Y TEMPORALIZACIÓN		RA
1ª EVAL	<b>FORMACIÓN INICIAL DUAL</b>	
	UT1. Empresa y comunicación	RA1
	UT2. La comunicación presencial	RA2
	UT3. Comunicaciones escritas	RA3
2ª EVAL	UT4. Comunicación telefónica	RA2
	UT5. El tratamiento de la correspondencia y la paquetería	RA4
	UT6. Archivo y clasificación de documentos	RA4
	UT7. Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción	RA5 RA8

<b>RESUMEN INFORMATIVO DE PROGRAMACIÓN</b>				
<b>IES CERRO DE LOS INFANTES (PINOS PUENTE)</b>	<b>CICLO:</b>	CFGM Gestión Administrativa		
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administrativo		<b>GRUPO:</b> 1º CFGM
	<b>MOD. PROF.:</b>	Comunicación Empresarial y atención al Cliente		
Este documento es un <b>extracto de carácter meramente informativo</b> de la Programación Didáctica del módulo profesional correspondiente, para el curso lectivo 2021-2022, disponible para consulta en el departamento para quienes lo soliciten.				
3ª EVAL	UT8. Atención de quejas y reclamaciones			RA6 RA8
	UT9. Potenciación de la imagen empresarial			RA7
<b>EVALUACIÓN</b>				
<b>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>				<b>%</b>
RA1	Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.			11,90
RA2	Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.			13,20
RA3	Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.			14,50
RA4	Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.			13,20
RA5	Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.			11,90
RA6	Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.			13,20
RA7	Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.			9,10
RA8	Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.			13
<b>TÉCNICAS DE EVALUACIÓN</b>	<b>INST. DE EVALUACIÓN</b>	<b>ALUMNADO DUAL</b>		
Exámenes teóricos escritos	Diario de clase Rúbricas de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se evaluarán los RA y CE asociados al programa formativo.</li> <li>- Se desarrollará una coordinación continuada con el tutor/a laboral.</li> <li>- Se utilizarán instrumentos digitales para el seguimiento y evaluación.</li> </ul>		
Observación directa y sistemática.	Rúbricas de autoevaluación			
Supuestos prácticos	Rúbricas de coevaluación			
Simulaciones	Listas de control			
Trabajos de carácter práctico				
<b>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b>				
<p>Para la evaluación el profesorado tendrá en cuenta el grado de consecución de los <b>Resultados de Aprendizaje</b>, de acuerdo con sus correspondientes <b>criterios de evaluación</b>, así como la adquisición de las <b>Competencias y Objetivos generales del título</b>.</p> <p>Siguiendo la Orden de 29 de septiembre de 2010 que regula la evaluación, la calificación de los módulos profesionales de formación en el centro educativo se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.</p> <p>Para que un/a alumno/a pueda obtener una <b>evaluación positiva</b> en cada evaluación parcial, la suma de la ponderación de los criterios asociados a cada UD <b>deberá ser al menos del 50%</b>, calificación numérica de 5.</p> <p>La evaluación se realizará de forma <b>continua</b>. Para ello es necesario una asistencia regular y la participación en las actividades formativas programadas.</p>				
<b>RECUPERACIÓN DE PENDIENTES</b>				
<p>El alumnado que tenga el módulo pendiente de evaluación positiva o quiera mejorar la calificación obtenida en el mismo, tendrá el derecho y el deber de asistir a clase y continuar con las actividades lectivas realizando <b>actividades de refuerzo o mejora de competencias</b> hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase.</p> <p>El alumnado que tenga pendientes criterios de evaluación, se le diseñará un plan individualizado de atención a pendientes, dependiendo de los criterios de evaluación que no haya superado.</p>				

Recibido por el alumno/a o tutor/a en Pinos Puente (Granada) a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2021.

Fdo.: \_\_\_\_\_