

IES **Josefina Aldecoa**

Mod. 0178

Informativo\_Programación didáctica

MATERIA / ÁREA / MÓDULO: **MÓDULO COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓNT AL CLIENTE 1º DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN

Fecha última actualización: 22/10/23

Sahagún, 4 – 28925 **ALCORCÓN** (Madrid) Tel: 91 612 52 61 – Fax: 91 612 53 61 E-mail: [ies.josefinaaldecoa.alcorcon@educa.madrid.org](mailto:ies.josefinaaldecoa.alcorcon@educa.madrid.org)

Tabla de contenido (no modificar, se actualiza seleccionando toda la tabla y, después, pulsando la tecla F9)

[1. CONTENIDOS, TEMPORALIZACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE Y COMPETENCIAS CLAVE (ESO). INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN. 2](#_Toc149224530)

[1.1. BLOQUE 1: UT 1 A 4 2](#_Toc149224531)

[1.2. BLOQUE 2: UT05 A 08 4](#_Toc149224532)

[1.3. BLOQUE 3: UT09A 12 5](#_Toc149224533)

[2. EVALUACIÓN 6](#_Toc149224534)

[2.1. EVALUACIÓN ORDINARIA 6](#_Toc149224535)

[2.1.1. **Medidas de apoyo y/o refuerzo educativo a lo largo del curso académico** 6](#_Toc149224536)

[2.1.2. **Sistema de recuperación de materias pendientes** 6](#_Toc149224537)

[2.1.3. **Alumnado al que se desaplica la evaluación continua** 6](#_Toc149224538)

[2.2. EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA 6](#_Toc149224539)

# CONTENIDOS, TEMPORALIZACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE Y COMPETENCIAS CLAVE (ESO). INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

**(marcar con asterisco los aprendizajes esenciales o más relevantes)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BLOQUE 1: UT 1 A 3 |  | **TEMPORALIZACIÓN: SEPTIEMBRE-DICIEMBRE** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** | **PROCEDIMIENTOS-INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN / CRITERIOS DE CALIFICACIÓN** |
| **1.- .- EMPRESA Y COMUNICACIÓN**  1.1 Empresa. **(\*)**  1.2. Estructura organizativa de la empresa.  1.3 Organigramas. **(\*)**  1.4 Información en la empresa.  1.5 Proceso de comunicación  **(\*)**  1.6 Etapas y tipos de comunicación  1.7 Comunicación interna en la empresa  1.8 Comunicación externa  **(\*)**  1.9 Comunicación efectiva  1.10 Barreras de comunicación **(\*)**  **2.- COMUNICACIÓN PRESENCIAL**  2.1 Comunicación oral  **(\*)**  2.2 Criterios de calidad en la comunicación presencial  2.3 Elaboración del mensaje  **(\*)**  2.4 Situaciones y técnicas de la comunicación presencial  2.5 Comunicación en la recepción de visitas  2.6 Habilidades sociales  **(\*)**  2.7 Normas de protocolo en la empresa  **(\*)**  2.7 Comunicación no verbal  **(\*)**  **3.- COMUNICACIÓN TELEFÓNICA**  3.1 Proceso de comunicación telefónica **(\*)**  3.2 Usos habituales del teléfono en la empresa  3.3 Expresión verbal y no verbal al teléfono  3.4 Protocolo en las llamadas telefónicas **(\*)**  3.5 Centralitas telefónicas  3.6 Equipos y medios en las comunicaciones telefónicas  3.7 Informática en las comunicaciones verbales | Establecidos en base a la estructura de los contenidos de la unidad, al finalizar la misma, el alumno deberá ser capaz de:   1. Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación. 2. Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación. 3. Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje. 4. Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa. 5. Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional. 6. Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa 7. Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.   a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.   1. 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. 2. Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo. 3. Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. 4. Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica. 5. Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores. | Aunque la prueba principal es la realización de pruebas escritas de forma individual, se tendrán en cuenta otros aspectos como la realización de tareas en clase/casa.  La ponderación es la siguiente:  (1ª y 2ª evaluación) 40% Ejercicios teórico prácticos, 60% pruebas y exámenes  (3ª evaluación) 60% Ejercicios teórico prácticos, 40% pruebas y exámenes   * Los alumnos realizarán el trabajo diario, realización de esquemas o resúmenes, resolución de cuestionarios y problemas, simulaciones y cualquier otra actividad de habilidad y perfeccionamiento de las distintas unidades de trabajo, valorándose la   cumplimentación de la totalidad de las actividades, puntualidad, orden y limpieza, así como el envío correcto de las tareas a Classroom y Aula virtual moodle en su defecto,.  Para sumar la nota obtenida del trabajo de clase y de casa será necesario haber superado el 5 en todas las pruebas escritas.  Para calcular la nota del trimestre se sumará la nota obtenida en cada uno de los apartados anteriores.  Para obtener la nota final del módulo se calculará la media de la nota de los tres trimestres aprobados.  En caso de que no hayan superado los objetivos previstos y la puntuación sea inferior a 5 en la prueba escrita, se pasará al plan de recuperación de los temas pendientes; en caso de que se suspenda, pasarán con la materia pendiente a la convocatoria ordinaria, en mayo y si no la superaran pasarían con toda la materia a la convocatoria de evaluación extraordinaria en junio. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BLOQUE 2: UT04 A 06 |  | **TEMPORALIZACIÓN: ENERO - MARZO** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** | **PROCEDIMIENTOS-INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN / CRITERIOS DE CALIFICACIÓN** | |
| **COMUNICACIONES ESCRITAS**  4.1Comunicación escrita **(\*)**  4.2 Normas de redacción de documentos **(\*)**  4.3 Documentos de comunicación interna **(\*)**  4.4 Documentos de comunicación externa **(\*)**  4.5 Soportes para elaborar y transmitir documentos  4.6 Canales de transmisión escrita de información  4.7 Herramientas de búsqueda de información  4.8 Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos  **5.- TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA Y LA PAQUETERÍA**  5.1 Circulación de la correspondencia  5.2 Correspondencia de entrada **(\*)**  5.3 Correspondencia de salida **(\*)**  5.4 Procedimientos con la Administración Pública  5.5 Servicios de correos  5.6 Compañías de mensajería  5.7 Medios telemáticos: funciones y procedimientos  5.8 Normas de seguridad y confidencialidad **(\*)**  **6.- ARCHIVOS Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**  6.1 Archivo en la empresa **(\*)**  6.2 Tipos de archivos empresariales  6.3 Sistemas de clasificación de documentos  6.4 Archivo de documentos en papel  6.5 Archivo informático de datos  6.6 Soportes y material de archivo  6.7 Protección de la información: la LOPD | 1. Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad. 2. Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida. 3. Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación. 4. Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición. 5. Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros. 6. Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares. 7. Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad. 8. Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo. 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.   a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.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.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.d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funcionese) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.  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.j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BLOQUE 3: UT07A 9 |  | **TEMPORALIZACIÓN: ABRIL - MAYO** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** | **PROCEDIMIENTOS-INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN / CRITERIOS DE CALIFICACIÓN** |
| **(\*)**  (\*77)  **.7- DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE SU SATISFACCIÓN**  7.1 El cliente y su importancia para la empresa**(\*)**  7.2 Motivaciones t necesidades del cliente**(\*)**  7.3 Proceso de decisión de compra del cliente **(\*)**  7.4 Elementos de la atención al cliente  7.5 Departamento de atención al cliente  7.6 Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente  7.7 Satisfacción y calidad  7.8 Evaluación del servicio y fidelización del cliente**(\*)**  **8.- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RELAMACIONES**  8.1 Valoración de la atención recibida  8.2 Consumidor y su protección **(\*)**  8.3 Consumidor y Administración  8.4 Reclamaciones **(\*)**  8.5 Gestión empresarial de las reclamaciones **(\*)**  8.6 Resolución de una reclamación ante la Administración  **9.- POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL**  9.1 Función comercial de la empresa  9.2 Marketing: concepto niveles de desarrollo **(\*)**  9.3 Implantación del plan de marketing  9.4 Producto y sus estrategias **(\*)**  9.5 Precio y sus estrategias **(\*)**  9.6 Acercamiento físico al cliente: la distribución  9.7 Estrategias de comunicación con el cliente **(\*)**  9.8 Imagen y cultura de empresa **(\*)** | a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.  a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.  a) Se ha identificado el concepto de marketing.b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing |  |

# EVALUACIÓN

## EVALUACIÓN ORDINARIA

Se aplicarán los procedimientos y criterios de evaluación y calificación establecidos en los diferentes bloques de contenidos.

### **Medidas de apoyo y/o refuerzo educativo a lo largo del curso académico**

Cuando el progreso del alumno no sea el adecuado las medidas de apoyo y refuerzo serán las siguientes:

* Investigar si las causas son únicamente individuales o responden a generalizaciones de determinados grupos
* Los alumnos dispondrán de los tiempos destinados a tutorías para tratar aquellos contenidos que cuenten con mayores dificultades
* Exámenes de recuperación previstos. Antes de los mismos se realizarán repaso de los contenidos con nuevos enfoques, así como planteamientos con nuevos ejemplos

### **Sistema de recuperación de materias pendientes**

En el supuesto de no superar la primera o segunda evaluación se realizará un examen escrito (teórico-práctico) de recuperación por cada caso. Además, se tendrán que realizar tareas o exposiciones que el profesor determine para poder recuperar dicha evaluación pendiente.

En el examen ordinario de junio se podrán superar, de nuevo, las evaluaciones no recuperadas hasta la fecha, así como la recuperación de la tercera evaluación.

Cada evaluación consta de dos partes: una parte práctica y una teórica y tendrán que ser superadas todas ellas.

El trabajo de la evaluación extraordinaria consistirá en una prueba escrita y presentación oral de manera individual.

La calificación en el caso de la convocatoria ordinaria será ponderada al 33,33% para cada una de las evaluaciones.

No se realizarán exámenes individualizados fuera de la fecha establecida.

La nota estará comprendida entre 0 y 10 puntos.

El alumno que no haya superado este módulo en la convocatoria ordinaria deberá presentarse a la convocatoria extraordinaria con toda la materia. Se podrá exigir al alumno un trabajo práctico adicional al examen.

### **Alumnado al que se desaplica la evaluación continua**

En aplicación de las medidas académicas que recoge el Decreto 32/2019 y el Reglamento de Régimen Interior, los alumnos cuyo absentismo sea igual o superior al 15% del total de las horas del módulo estarán sometidos a una prueba especial en base a los contenidos básicos. Cuando la inasistencia supere 15 días consecutivos sin justificación se procederá a la pérdida de matrícula.

Según la Orden 893/2022, de 21 de abril, en su artículo 43 indica que las enseñanzas de formación profesional en régimen presencial, la evaluación tendrá carácter continuo y formativo, por ello es condición necesaria la asistencia del alumnado a las actividades formativas. La pérdida del derecho a la evaluación continua se establece ante la dificultad que supone para el profesorado la evaluación cuando se produce la ausencia del alumno en las actividades formativas que impida determinar si este ha alcanzado o no los resultados de aprendizaje. El plan de convivencia del centro fijará el número máximo de faltas de asistencia que producen la pérdida del derecho de evaluación.

La ORDEN 893/2022 de 21 de abril por la que se establece el marco regulador de la convivencia en Centros docentes de la Comunidad de Madrid faculta a éstos a fijar con el que se puede fijar el sistema de evaluación continua u ordinaria. Estos son:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Horas semanales a impartir por materia | N. máximo de faltas por evaluación (trimestre) | N. máximo de faltas por curso |
| 1 | 2 | 5 |
| 2 | 4 | 10 |
| 3 | 5 | 15 |
| 4 | 7 | 20 |
| 5 | 9 | 25 |
| 6 | 10 | 30 |
| 7 | 12 | 35 |
| 8 | 14 | 40 |
| 9 | 15 | 45 |

## EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

Se realizará una prueba escrita, conforme a lo que indique el profesor, en la que el alumno deberá demostrar que ha adquirido los conocimientos exigidos en el módulo, que constará de una parte teórica y una práctica. La ponderación de cada una de las partes será del 50%. Constará de varios bloques teórico-prácticos relacionados con los contenidos más importantes. La nota mínima para superar la prueba será de un cinco.