



**I.E.S.
EUGENIO
HERMOSO**
Fregenal de la Sierra

CURSO: 2021-2022

PROFESORA: MARÍA DE LAS MERCEDES LÓPEZ HURTADO

**MÓDULO y GRUPO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN
AL CLIENTE. GRUPO: CFA-1**

Avda España, 50
06340 FREGENAL DE LA SIERRA
Teléfono: 924 02 24 44 / 924 02 24 46. Fax: 924 02 24 45
e-mail: ies.eugeniohermoso@edu.juntaex.es
<http://ieseugeniohermoso.educarex.es>



María de las Mercedes López Hurtado

1. INTRODUCCIÓN.

El módulo profesional Comunicación Empresarial y Atención al Cliente está incluido en el Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa.

Esta programación didáctica se ha elaborado según lo establecido en la normativa estatal y de carácter autonómico que regulan las enseñanzas de dicho ciclo formativo.

La programación continúa con las directrices marcadas en el Proyecto Curricular del Ciclo y las consideraciones plasmadas en la Programación del Departamento de Administración y Gestión del IES Eugenio Hermoso, en su segundo nivel de concreción curricular.

Señalar pues, que este documento establece el tercer nivel de concreción curricular, el cual además de contener la programación didáctica del módulo, enmarca la programación de aula.

La Formación Profesional de nuestro centro está certificada según Norma ISO-EN 9001:2015, esto hace que la programación, dentro de la etapa enseñanza/aprendizaje, esté procedimentada, teniendo además que cumplir una serie de requisitos que se irán explicando a lo largo de esta programación.

*Comentar también que el desarrollo de esta programación quedará plasmado en un documento denominado **“Cuaderno del Profesor”**, que contendrá la programación prevista temporalizada para todo el curso, una previsión semanal a modo de programación de aula, que se irá ajustando conforme se vaya desarrollando la programación y un diario de clase, en el que se recogerá el desarrollo real de las clases día a día, entre otros documentos. **SERÁ EL CUADERNO DEL PROFESOR, EN LA PLANIFICACIÓN SEMANAL, EL QUE RECOJA TODOS LOS POSIBLES CAMBIOS Y ADAPTACIONES DE ESTA PROGRAMACIÓN, INCLUIDAS LAS QUE SURJAN POR EL PASO DE LAS ACTIVIDADES LECTIVAS AL ESCENARIO III “Semipresencialidad o Confinamiento de un aula o de un centro educativo”***

Esta programación ha sido elaborada teniendo en cuenta, además de las normas relativas al establecimiento del título y del currículo mencionadas anteriormente, la normativa establecida el presente curso debida a las circunstancias derivadas de la pandemia, entre las que cabe mencionar:

- *Guía general para la organización y desarrollo de la actividad educativa para el curso 2021/22 en todos los centros sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.*
- *INSTRUCCIÓN N.º 9/2021, de 28 de junio de 2021, de la secretaria general de educación, referente a la organización de las actividades lectivas semipresenciales y no presenciales, la evaluación del aprendizaje del alumnado y otros aspectos de la organización y funcionamiento de los centros educativos y del sistema educativo en su conjunto, durante el curso 2021-2022*
- *Plan de contingencia del IES EUGENIO HERMOSO.*

2.- IDENTIFICACIÓN

MÓDULO: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

DENOMINADO: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente.

NIVEL: Formación Profesional de Grado Medio, Primer curso.

CÓDIGO: Código: 0437

DURACIÓN: 192 horas (El cómputo de horas reales en el curso escolar es de 195 Horas)

REFERENTE EUROPEO: CINE-3

3.- PERFIL PROFESIONAL

El perfil profesional del título de Grado Medio de Gestión Administrativa que determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

3.1 - COMPETENCIA GENERAL.

La competencia general de este título consiste en realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

3.2.- COMPETENCIA PROFESIONAL, PERSONALES Y SOCIALES.

Las competencias profesionales, personales y sociales que desarrolla este módulo son las siguientes:

- 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.

d. 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.

f. Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y mantenimiento unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.

g. Detecta y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.

h. Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

3.3.- RELACIÓN DE UNIDADES DE COMPETENCIA Y CUALIFICACIONES PROFESIONALES

El módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente acredita las siguientes unidades de competencia:

UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

Perteneciendo dichas unidades de competencia a la cualificación profesional completa incluida en el título de Técnico en Gestión Administrativa

“Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente ADG307_2 (RD 107/2008, de 1 de febrero)”

4.- OBJETIVOS GENERALES.

Los objetivos generales que se contribuye a alcanzar con el módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente son los siguientes:

a.- Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información en la empresa

b.- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenidas

c.- 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.

d.- Realizar documentos y comunicaciones en el formato adecuado 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.

g.- 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.

h.- Conocer las consecuencias de nuestras de decisiones de consumo en el medio ambiente, los derechos humanos, en la salud, etc.

5.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Resultados de aprendizaje asociados al módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente son los que se relacionan:

a.- Selecciona técnica de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.

b.- Transmite información de forma oral, vinculándola a los uso y costumbres socio profesionales habituales en la empresa.

c.- Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.

d.- Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativo.

f.- Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

g.- Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

h.-Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

i.- Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

6.- CONTENIDOS

Para el curso 2021/2022 he desarrollado el módulo en 9 Unidades para cada una de las cuales se desarrollan los contenidos y la duración.

Se han añadido a los contenidos del módulo otros que son imprescindibles por las circunstancias excepcionales del curso actual, que aunque ya más controlado el COVID -19 sigue presente.

ACTIVIDADES PREVIAS DE ORGANIZACIÓN DEL CENTRO

Reuniones previas al inicio de las actividades lectivas con los padres, el departamento de orientación, los tutores y los alumnos, con el fin de organizar aspectos previos al inicio de las actividades lectivas (entradas, salidas, horarios...)

INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS HIGIÉNICO-SANITARIOS ESTABLECIDOS Y NORMAS DE UTILIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES EDUCATIVAS.

Debido a la situación actual, siguiendo las normas y recomendaciones de las autoridades educativas y sanitarias, antes de comenzar con el desarrollo de los contenidos del módulo es necesario abordar con los alumnos otras cuestiones, que aunque serán tratadas con el tutor del grupo, conviene repasar:

- *Explicar el PLAN DE CONTINGENCIA IES EUGENIO HERMOSO. Aunque el plan será explicado por los tutores conviene volver a repasar las cuestiones más relevantes del mismo.*
- *Información sobre las medidas y normas propuestas por las autoridades educativas y sanitarias para la realización de actividades educativas.*
- *Explicar a los alumnos que el incumplimiento de las normas establecidas será calificado como conducta contraria a las normas de convivencia.*

INTRODUCCIÓN AL MÓDULO:

- *Contenidos del módulo.*
- *Metodología (forma de trabajar, realización de casos prácticos, actividades,..).*
- *Análisis de las distintas modalidades de enseñanza (presencial, semipresencial y a distancia).*
- *Evaluación (mínimos exigibles, instrumentos de evaluación, criterios de evaluación y calificación, exámenes, cumplimentación de documentos,..)*
- *Materiales y recursos didácticos (libro de texto, apuntes, ordenador, documentos, aula a utilizar.)*

MEJORA DE LA COMPETENCIA DIGITAL

- *Dispositivos necesarios en el aula y en el domicilio del alumno para el caso de pasar a la enseñanza semipresencial o a distancia.*
- *Rayuela: claves, acceso, mensajería... Rayuela será el medio de comunicación entre el centro y el alumno.*
- *Cuentas Educarex (cuenta y contraseña).*

Plataforma: Herramientas de Google (Classroom, Calendar, Meet, Drive...). Para el desarrollo de las actividades lectivas, independientemente de que se desarrollen de forma presencial, semipresencial o a distancia, se utilizarán las herramientas de Google. Una vez que todos los alumnos tengan cuentas Educarex se procederá a la creación de la clase en Classroom y se enseñará a los alumnos el manejo de la misma, y de las distintas herramientas disponibles.

6.1. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.

Para cumplir con los ocho resultados de aprendizaje que recoge la normativa vigente para este módulo se establecen en esa misma norma una serie de contenidos básicos y criterios de evaluación, que contribuyen a que el alumnado alcance el nivel requerido, para la acreditación de las unidades de competencia que este módulo aporta al Título de Técnico de Grado Medio de Administración y Gestión.

Para el curso académico 2021 / 2022 se va a desarrollar el módulo en 9 unidades que se describen a continuación. Se establece la temporalización del mismo en las diferentes evaluaciones.

1ª EVALUACIÓN: 65 HORAS

PRESENTACIÓN: 1 HORA

UNIDAD DE TRABAJO 1: EMPRESA Y COMUNICACIÓN

CONTENIDOS

- 1.1.-EMPRESA.
- 1.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA.
- 1.3. INFORMACIÓN EN LA EMPRESA.
- 1.4. PROCESOS DE COMUNICACIÓN.
- 1.5. ETAPAS Y TIPOS DE COMUNICACIÓN.
- 1.6. COMUNICACIÓN INTERNA.
- 1.6. COMUNICACIÓN EXTERNA.
- 1.7. COMUNICACIÓN EFECTIVA.
- 1.8. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN.

ACTIVIDADES

- Identificación de distintos tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
- Análisis de los conceptos de imagen y cultura de la empresa.
- Reconocimiento de los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
- Presentación adecuada de un mensaje.
- Adecuación de la información al destinatario y al canal.
- Identificación de los flujos de información dentro de la empresa.
- Detección de los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.
- Importancia de la información en la empresa.
- Importancia de la necesidad de comunicación entre los miembros de una organización.

TEMPORALIZACIÓN: 20 HORAS

UNIDAD DE TRABAJO 2: COMUNICACIÓN PRESENCIAL

CONTENIDOS

- 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.

2.8. COMUNICACIÓN NO VERBAL.

ACTIVIDADES

- Elaboración del mensaje verbal en la comunicación presencial.
- Adaptación de la comunicación al interlocutor.
- Utilización del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales.
- Identificación de las posibles dificultades de transmisión.
- Análisis de errores cometidos y propuesta de correcciones.
- Importancia de que la transmisión de la información se realice con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
- Importancia de adaptar la actitud y conversación a cada situación concreta.
- Valoración del uso del léxico y expresiones adecuadas en las comunicaciones presenciales.

TEMPORALIZACIÓN: 24 HORAS

UNIDAD DE TRABAJO 3: COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

CONTENIDOS

- 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. PROTOCOLOS EN LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS.
- 3.5. CENTRALITAS TELEFÓNICAS.
- 3.6. EQUIPOS Y MEDIOS EN LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS.
- 3.7. INFORMÁTICA EN LAS COMUNICACIONES VERBALES.

ACTIVIDADES

- Elaboración del mensaje verbal.
- Adaptación de la comunicación telefónica.
- Utilización del protocolo de comunicación verbal y no verbal.
- Utilización de equipos de telefonía.
- Identificación de las posibles dificultades de transmisión.
- Análisis de errores cometidos y propuesta de correcciones.
- Importancia de que la transmisión de la información se realice con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

- Valoración del uso del léxico y expresiones adecuadas en las comunicaciones telefónicas.
- Importancia de la confidencialidad de las llamadas telefónicas.

TEMPORALIZACIÓN: 20 HORAS

2ª EVALUACIÓN: 60 horas

UNIDAD DE TRABAJO 4: COMUNICACIONES ESCRITAS.

CONTENIDOS

- 4.1. COMUNICACIÓN 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.

ACTIVIDADES

- Distinguir las características propias de la comunicación oral y escrita.
- Usar correctamente el lenguaje al redactar documentos escritos.
- Aplicar los principios fundamentales de redacción en la elaboración de documentos escritos.
- Usar adecuadamente las normas de protocolo en la redacción de documentos escritos.
- Elaborar documentos escritos aplicando un uso correcto del lenguaje.
- Elaborar documentos escritos en los que se cumplan las normas de estilo y presentación.
- Usar adecuadamente cada tipo de documento en función a su finalidad, cumpliendo con las normas de estilo y presentación estudiadas.
- Aplicación adecuada de la normalización de impresos y documentos en una situación real.
- Valorar la importancia de una adecuada redacción de documentos escritos para el desarrollo de la imagen empresarial.
- Importancia de usar un tratamiento adecuado al destinatario al elaborar un documento escrito.
- Importancia de la elaboración de documentos escritos aplicando un uso correcto del lenguaje.

- Importancia de las normas de estilo para la imagen de la empresa.

TEMPORALIZACIÓN: 25 HORAS

UNIDAD DE TRABAJO 5: TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA Y LA PAQUETERÍA.

CONTENIDOS

- 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 MENSAJERÍAS.
- 5.7. MEDIOS TELEMÁTICOS.
- 5.8. NORMAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

ACTIVIDADES

- Registrar, clasificar y distribuir correctamente la correspondencia de entrada en la empresa
 - Recoger, registrar y enviar correctamente la correspondencia de salida de la empresa
 - Distinguir los principales servicios y tipos de envío de correspondencia y paquetería disponibles en el mercado.
- Importancia de la sistematicidad y el orden en el tratamiento de los distintos tipos de correspondencia.
 - Valorar la comodidad que proporcionan tanto la Administración electrónica como la firma digital en la gestión de comunicaciones con la Administración.
 - Valorar la importancia del derecho a la intimidad personal de los ciudadanos en su correspondencia.
 - Importancia de respetar la confidencialidad de los documentos

TEMPORALIZACIÓN: 15 HORAS

UNIDAD DE TRABAJO 6: ARCHIVOS Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

CONTENIDOS

- 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. SOPORTES Y MATERIALES DE ARCHIVO.

6.6. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: LA LOPD.

ACTIVIDADES

- Clasificar y ordenar adecuadamente los principales documentos empresariales en función del sistema de clasificación más adecuado al caso.
- Aplicar convenientemente los procedimientos de gestión de documentación, según su vida útil.
 - Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) en la labor de archivo.
 - Valorar la sistematicidad en el desarrollo de labores de archivo.
 - Valorar la importancia del archivo para la obtención de información empresarial y para la posterior toma de decisiones.
- Importancia de la gestión informática de datos para la obtención de información.
 - Importancia de la aplicación de las técnicas 3R en la labor de archivo.
- Sensibilizar sobre los riesgos que tiene para una empresa no proteger convenientemente los datos personales archivados.

TEMPORALIZACIÓN: 20 HORAS

3ª EVALUACION: 70 HORAS

UNIDAD DE TRABAJO 7: DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE SU SATISFACCIÓN.

CONTENIDOS

- 7.1. EL CLIENTE Y SU IMPORTANCIA PARA LA EMPRESA.
- 7.2. MOTIVACIONES Y 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.

ACTIVIDADES

- Análisis de los factores que influyen en el comportamiento de un cliente tipo.
- Análisis del proceso de compra desarrollado por un cliente tipo.
- Desarrollo adecuado del proceso comunicativo de atención a un cliente tipo.

- Tratamiento adecuado de las anomalías detectadas en el servicio. ACTITUDINALES
- Importancia del conocimiento del cliente para lograr su fidelización.
- Importancia de la fidelización de la clientela
- Importancia del departamento de atención al cliente para la satisfacción de la clientela.
- Importancia de la satisfacción global de la clientela para el futuro de la empresa. •
- Importancia de la búsqueda de la excelencia empresarial.

TEMPORALIZACIÓN: 25 HORAS

UNIDAD DE TRABAJO 8: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

CONTENIDOS

- 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.

ACTIVIDADES

- Diferenciar las distintas opiniones de los clientes sobre el servicio recibido.
- Correcta elaboración de una reclamación.
- Correcta presentación de una reclamación.
- Tramitar correctamente una reclamación recibida.
- Correcta elaboración de una hoja de reclamaciones.
- Correcta presentación de una hoja de reclamaciones.
- Correcta tramitación administrativa de una hoja de reclamaciones.
- Valorar la satisfacción de la clientela con el servicio recibido.
- Valorar las opiniones negativas de los clientes para la implementación de procesos de mejora.
- Concienciar sobre los derechos que todo consumidor tiene y los mecanismos de actuación públicos y privados a su disposición.

TEMPORALIZACIÓN: 20 HORAS

UNIDAD DE TRABAJO 9: POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL

CONTENIDOS

- 9.1. FUNCIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA.
- 9.2. MARKETING: CONCEPTO Y NIVELES DE DESARROLLO.
- 9.3. IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE MARKETING.
- 9.4. EL PRODUCTO Y SUS ESTRATEGIAS.
- 9.5. EL 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.

ACTIVIDADES

- Cálculo de la demanda potencial, demanda de empresa, demanda total y cuota de mercado en situaciones reales.
- Diferenciación de los distintos elementos, atributos y dimensiones de un producto.
- Correcta aplicación práctica de las distintas estrategias de marca.
- Correcta aplicación práctica de las distintas estrategias de precio.
- Elección adecuada del canal de distribución a utilizar en la comercialización de un determinado producto.
- Correcta aplicación práctica de las distintas estrategias de distribución.
- Correcta aplicación práctica de las distintas estrategias de comunicación.
- Detección de los intereses de cada *stakeholder* en una empresa tipo.
- Importancia del departamento comercial para el éxito empresarial.
- Puesta en valor del marketing relacional como elemento de fidelización de la clientela.
- Importancia de la coherencia interna entre los distintos elementos de una oferta comercial.
- Concienciar sobre la diferencia existente entre precio y valor de un producto.
- Valorar la función de los intermediarios en la actividad económica.
- Valorar las nuevas tendencias imperantes en cada una de las variables de marketing estudiadas.
- Valor de la imagen y la cultura empresariales como medio de satisfacción de las necesidades y deseos de la clientela.
- Importancia de la RSC para la creación de empresas socialmente responsables.

TEMPORALIZACIÓN: 25 HORAS

6.2.- CONTENIDOS MÍNIMOS EXIGIBLES

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

- ☐ La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- ☐ La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de ésta.
- ☐ La utilización de equipos de telefonía e informáticos, aplicando las normas básicas de uso.
- ☐ La elaboración de cartas comerciales y otros documentos administrativos.
- ☐ El registro de la documentación, tanto la recibida como la emitida.
- ☐ El archivo de la documentación aplicando soporte papel e informático.
- ☐ El apoyo administrativo a los departamentos de Atención al Cliente y Marketing.
- ☐ La atención y tramitación de consultas y reclamaciones.
- ☐ El seguimiento de clientes y control del servicio post-venta.

Los contenidos mínimos exigibles serán pues:

- Selección de técnicas de comunicación empresarial
- Transmisión de comunicación oral en la empresa
- Transmisión de la comunicación escrita en la empresa
- Archivo de la información en soporte papel e informático
- Reconocimiento de las necesidades de los clientes
- Atención de consultas, quejas y reclamaciones
- Potenciación de la imagen de la empresa
- Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:

6.3 CONTENIDOS TRANSVERSALES.

Los establecidos en el Proyecto Curricular del Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa.

7.- METODOLOGÍA DIDÁCTICA.

La metodología didáctica promoverá el desarrollo de las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en el módulo y contribuir en lo que le corresponda a la consecución de los objetivos generales del ciclo, es decir favorecerá el desarrollo integral del alumno, la capacidad de aprender por sí mismo y para trabajar en equipo.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de gestionar administrativamente la actividad comercial, que incluye aspectos como:

- Recepción de visitas y atención telefónica.

- Tramitación y gestión de la documentación.
- Atención al cliente/usuario.
- Elaboración, registro y archivo de documentación.
- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a la situación de atención/asesoramiento al cliente.
- La realización de las gestiones pertinentes con los departamentos afectados para consultas, reclamaciones y atención postventa.
- La tramitación de las reclamaciones y denuncias.
- La aplicación de los estándares de la calidad en la prestación del servicio.
- La aplicación de las técnicas de marketing como medio de potenciación de la imagen de la empresa.

Por lo tanto, será una metodología activa y participativa, dando pie a una interrelación con la realidad laboral afín a esta profesión, visitando empresas para conocer "in situ" su actividad comercial y documentación.

Todo esto se llevará a cabo mediante:

- Explicación por parte del profesor al grupo clase de los contenidos teóricos de cada unidad, discusión con los alumnos sobre dichos contenidos para que comenten sus opiniones, planteen dudas ...
- Realización por parte de los alumnos de ejercicios teóricos y/o prácticos que en cada caso se propongan.
- Simulación de situaciones reales en las que los alumnos son los protagonistas que se plantearán de forma individual y en grupo.
- Utilización de los equipos y las aplicaciones informáticas adecuadas.

8.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Se utilizará el libro de texto de la editorial Mc Graw Hill. En el aula del grupo se dispone de pizarra digital y de un ordenador por cada alumno. También se completará este manual con material de otras editoriales que el profesor crea necesario en cada momento.

Por último se utilizará contenidos y documentos que están en internet para reforzar y ampliar los contenidos impartidos en el aula.

9.- EVALUACIÓN ENSEÑANZA/APRENDIZAJE.

9.1.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.

Los criterios de evaluación se corresponden con los diferentes resultados de aprendizaje propios de cada módulo y permite comprobar el nivel de adquisición de los mismos, constituyendo de este modo una guía y soporte para definir las actividades propias del proceso de calificación.

En el módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente, los que debemos considerar son:

Criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.
- b) Se ha distinguido entre comunicación e información.
- c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
- d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.
- e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.
- f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.
- g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
- h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.
- i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.

Criterios de evaluación:

- 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 presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
- g) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.
- 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.

3. Recepcionar, procesar y transmitir información de forma oral en las comunicaciones telefónicas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad en las comunicaciones telefónicas.
- b) Se ha elaborado el mensaje verbal de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión en las comunicaciones telefónicas.
- c) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado en las comunicaciones telefónicas.
- d) Se han utilizado equipos de telefonía aplicando las normas básicas de uso.
- e) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones no presenciales.
- f) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando la actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- g) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados en las comunicaciones telefónicas.
- h) Se han analizado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.

4. Transmitir información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.

Recibir y procesar las comunicaciones internas y externas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- b) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
- c) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
- d) Se han diferenciado en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- e) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.

- f) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.

Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.

5. Transmitir, recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas de la empresa y de la Administración Pública.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las tareas que hay que realizar en el tratamiento de la correspondencia y paquetería en las empresas e instituciones públicas.
- b) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- c) Se han identificado los distintos medios para realizar el envío de la correspondencia y paquetería, determinando su coste y tiempo de envío.
- d) Se han descrito las funciones y procedimientos básicos relativos a los medios telemáticos utilizados en el tratamiento de la correspondencia y paquetería.
- e) Se ha aplicado correctamente la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.

6. Archivar información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos. Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

Criterios de evaluación:

- 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 en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información.
- c) Se han aplicado técnicas de archivo en los intercambios de información. telemática.
- d) Se han identificado los distintos soportes de archivo y registro, así como las prestaciones de las aplicaciones informáticas más utilizadas.
- e) Se has identificado las principales bases de datos de las organizaciones.
- f) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación, detectando los errores que puedan producirse.
- g) Se han aplicado las técnicas 3R en la elaboración y archivo de la documentación. • Se han aplicado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información

7. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito la figura del cliente y su importancia para la empresa.
- b) Se han diferenciado los distintos tipos de cliente de una empresa.
- c) Se ha identificado el comportamiento del cliente.
- d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de servicios.
- e) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes
- f) Se ha observado la debida forma y actitud al atender a un cliente.
- g) Se han identificado los errores más habituales en la comunicación con un cliente.
- h) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en una empresa.
- i) Se han definido las variables del servicio postventa y su relación con la fidelización.
- j) Se han detectado errores producidos en la prestación de un servicio.
- k) Se han tratado las anomalías producidas en la prestación de un servicio.

8. Atender consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo. Aplicar procedimientos de calidad en la atención al cliente, identificando los estándares establecidos.

Criterios de evaluación

- a) Se ha valorado la importancia del servicio postventa en los procesos comerciales
- b) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
- c) Se han identificado los elementos de una queja o reclamación.
- d) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de anomalías.
- e) Se ha reconocido el proceso a seguir en la resolución de reclamaciones.
- f) Se ha valorado la protección del consumidor.
- g) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.
- H) Se ha utilizado el documento adecuado para gestionar una queja o reclamación.

9. Potenciar la imagen de una empresa, reconociendo y aplicando los elementos y herramientas de marketing.

Criterios de evaluación

- a) Se ha identificado el concepto de marketing.
- b) Se han reconocido las funciones y objetivos principales del marketing.
- c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.
- d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicas del marketing mix.
- e) Se ha valorado la imagen corporativa como medio de conseguir los objetivos empresariales.

- f) Se ha valorado la importancia de las Relaciones Públicas y de la atención al cliente.

9.2.- PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

Se hará un seguimiento del alumno/a utilizando distintos métodos para evaluar su aprendizaje, se tendrán en cuenta los **resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación** recogidos en esta programación, así como la consecución de los **contenidos mínimos** establecidos en el apartado anterior. La evaluación será continua.

- Observación controlada del trabajo e interés del alumno en las clases *presenciales, semipresenciales u online.*
- Entrega puntual de ejercicios propuestos en las clases *presenciales, semipresenciales u online.*
- Asistencia y participación en las clases *presenciales, semipresenciales u online.*
- Esfuerzo y espíritu de superación que llegará a poner de manifiesto en las clases *presenciales, semipresenciales u online.*
- Cooperación con los compañeros que muestre a diario en las clases *presenciales, semipresenciales u online.*
-

Pruebas escritas que podrán ser teóricas y/o prácticas y que serán calificadas de cero a diez puntos. *Estas pruebas se realizarán de forma presencial si las circunstancias lo permiten, si no fuera posible harán en línea, siempre que se garantice que todo el alumnado puede hacerlas por disponer de los medios tecnológicos necesarios.*

9.3.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Según lo establecido en el Real Decreto Ley 31/2020 de 29 de septiembre, en su artículo 10, las administraciones educativas en ámbito de sus competencias, podrán aplicarlas medidas para la evaluación, promoción y titulación en la Formación Profesional que viene recogidas en el citado Real Decreto..

Los apartados a valorar en la evaluación son los siguientes:

a) Contenidos.(Hasta un 7 de nota final)

Se procurará realizar al menos dos exámenes teóricos/prácticos por evaluación. La valoración de este apartado será de hasta el **70% de la nota final de la evaluación**. Las pruebas a realizar podrán ser de tipo escrito (test, de respuestas cortas o largas) y orales. **Es necesario obtener como mínimo un 4.5 en cada una de las pruebas para poder hacer media con las otras.**

Las pruebas escritas se valorarán según se establezca en el enunciado de cada una de ellas. En las preguntas que no sean de tipo test se valorarán de la siguiente forma las respuestas:

- Aquellas que se correspondan en su totalidad con la respuesta adecuada, se valorará con la máxima nota establecida.
- Aquellas que no siendo totalmente adecuada, se pueda diferir que el alumno conoce el concepto, se valorará con la mitad de la nota establecida.
- Aquellas de las que no se pueda diferir el conocimiento del alumno, aunque se pueda atisbar un cierto conocimiento del mismo, se valorará con una cuarta parte de la nota establecida.
- Aquellas que no tengan que ver nada con la pregunta realizada o no se pueda deducir ningún tipo de conocimiento sobre el concepto preguntado, se valorará con un cero.

Aquellos alumnos/as que no hayan superado alguno de los controles de una evaluación, lo podrán recuperar en un examen del total de la materia de dicho trimestre y antes de la junta de evaluación. **Este examen de recuperación se valorará hasta un máximo de siete sobre diez.**

b) Actitud y asistencia. (Hasta un 1 de nota final)

Con el objeto de penalizar las malas actitudes y comportamientos que no estén en consonancia con las capacidades personales y sociales especificadas en el perfil profesional del ciclo, se asigna **una valoración de 1 punto(10%)** a la actitud demostrada por el alumno en cada evaluación, **debiendo obtener un mínimo de 0,4 puntos en este apartado** para poder hacer media con otros apartados y conseguir una calificación igual o superior a 5.

Para controlar esta actitud se restarán **0,3 puntos por cada amonestación cursada por escrito**. Además, podrán tenerse en cuenta otros aspectos tales como el interés, puntualidad, atención, participación, etc.

En este módulo se establece un sistema de negativos que descontarán la nota inicial con la parte del alumnado de tal forma que **un negativo supondrá una rebaja en la nota del 0.15 puntos. Se penalizará con 0.15 puntos. Se penalizará con 0.15 la llegar tarde a clase de forma reiterada a partir del segundo retraso y por cada 3 o proporción.**

La forma de recuperar la nota obtenida en el apartado de actitud será a criterio de cada profesor en función de si el alumno o la alumno/a en cuestión se le observa una actitud positiva y dispuesta a dicho cambio. El método de recuperación de los puntos perdidos en este apartado será el que en cada momento y de forma discrecional el profesor de la materia

considere adecuado y que puede ir desde trabajos de refuerzo de materias del módulo, lecturas, o cualquier otro que observe un aprovechamiento positivo para el alumnado.

c) Trabajo, pruebas orales e interés para el módulo. (Hasta un 2 de nota final)

Este apartado se valorará hasta un **20% de la nota final de la evaluación**. En él se valorará la realización adecuada de los ejercicios de clase y actividades que se encomiende para casa. **La no realización de la misma supondrá la sanción de un negativo que descontará 0.15 puntos. La acumulación de dos negativos en este apartado dará lugar a una amonestación escrita que se valorará en el apartado de la actitud.**

También se puntuará con positivos las aportaciones del alumnado.

Los alumnos/as que se vean sorprendidos copiando o realizando cualquier acto cuya finalidad sea obtener ventaja de forma ilícita en las pruebas del módulo **serán sancionados con un cero** en la prueba correspondiente y si es reincidente dará lugar a suspender la evaluación completa sin derecho a recuperación ante de la convocatoria ordinaria.

Para la calificación final del Módulo se tendrán en cuenta todas las calificaciones obtenidas por el alumno en que se ha ido concretando su proceso de aprendizaje en la ponderación establecida para cada uno de los apartados.

Para aquellos/as alumnos/as que no hubieran superado una evaluación se le realizará una prueba o trabajo de recuperación después de la evaluación. Aquellos que hayan superado todos los controles no deberán realizar el examen final de cada evaluación.

Estas pruebas de evaluación se diseñarán conjuntamente con las actividades de aprendizaje ya que serán del mismo tipo, aunque más directas y concisa

9.4.- RECUPERACIÓN DE LAS EVALUACIONES PENDIENTES.

Los alumnos que tengan alguna evaluación pendiente se le dará la oportunidad de realizar una prueba objetiva y/o actividades de recuperación posterior a la evaluación correspondiente que no tenga aprobada, de la materia suspensa de dicho trimestre.

Esta prueba de recuperación se valorará hasta un máximo de seis sobre diez, pudiéndose realizar antes, cuando así lo determine el profesor.

En el caso de suspender la recuperación, irá con esta misma materia del trimestre suspenso, no con todo el contenido del trimestre, a la prueba ordinaria de junio.

9.5. - MEDIDAS A APLICAR EN SITUACIONES DEL MÓDULO PENDIENTE.

Para aquellos alumnos calificados con una nota inferior a 5 en alguno de los módulos, por no haber alcanzado los objetivos previstos se les hará un seguimiento diario y se les realizará las pruebas necesarias donde deberán mejorar aquellos aspectos que originaron las

calificaciones negativas, debiendo presentarse en las convocatorias previstas para ello superando favorablemente y fundamentalmente los contenidos mínimos establecidos, así como la entrega de todos aquellos ejercicios y trabajos que se les hayan exigido para superar dichos módulos.

9.6.- PÉRDIDA DE LA EVALUACIÓN CONTÍNUA Y SUSPENSOS EN EVALUACIÓN CONTÍNUA.

En este supuesto se está a lo dispuesto por el departamento administrativo que tiene establecido un tope de 19 faltas (10%) para amonestar por primera vez al alumno y de 29 faltas (15%) para la pérdida al derecho de la evaluación continua.

Llegado el caso en que el un alumno pierda el derecho a la evaluación continua se valorará la situación teniendo en cuenta los motivos de las ausencias a clase así como los justificantes aportados por el mismo. Al acumular faltas equivalentes al 10% de las horas lectivas destinadas a un módulo, el profesor correspondiente les comunicará dicha circunstancia mediante escrito en modelo oficial. Cuando el porcentaje de faltas alcance el 15% se les comunicará la pérdida del derecho a evaluación continua, si procede, teniendo a partir de este momento derecho únicamente a un examen final.

9.7.- EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

En el caso de la Evaluación extraordinaria de Septiembre, el alumnado deberá examinarse de toda la materia impartida en el módulo, mediante un examen único que contendrá los contenidos impartidos durante el curso académico.

9.8.- EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA. PRÁCTICA DOCENTE.

La Práctica docente viene evaluada por los mecanismos que los propios procedimientos contemplan para el control del proceso educativo del sistema de calidad.

9.9. - INDICADORES DE EVALUACIÓN.

Los indicadores de evaluación son los establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad implantados en todas las enseñanzas de Formación Profesional del I.E.S. “Eugenio Hermoso” de Fregenal de la Sierra.

Como evaluación de nuestra etapa enseñanza/aprendizaje, en Formación Profesional establecemos 4 indicadores de evaluación, que nos marcan nuestros niveles de aceptación.

En el cuaderno del profesor existe un modelo de cálculo de estos indicadores, los cuales se ponen en conocimiento de Jefatura de estudios, para elaborar actas de conformidad de los diferentes grupos y estudiarlas en las sesiones de evaluación.

Por lo tanto, nosotros aportaremos los indicadores de nuestro módulo, los cuales ya podremos analizar personalmente, pero tiene especial interés el análisis del grupo, donde si no se alcanza alguno de ellos, el grupo se considera No Conforme. En este momento, en la sesión de evaluación se abre una No Conformidad de Grupo, analizando las posibles causas, y marcando las acciones a seguir.

Realizadas las acciones propuestas, la No Conformidad se cierra positivamente cuando los niveles de aceptación (indicadores) se cumplen, o cuando se demuestra la imposibilidad de alcanzarlos por cuestiones ajenas a nosotros.

A continuación, se muestran los indicadores a tener en cuenta en el grupo donde se imparte el módulo que nos ocupa.

APRENDIZAJE	ENSEÑANZA
<ul style="list-style-type: none"> · Índice de aprobados: En evaluación trimestral \geq 60% En evaluación final \geq 70% · Asistencia: \geq 85% 	<ul style="list-style-type: none"> · Materia impartida: En evaluación trimestral \geq 80% En evaluación final \geq 85% · Horas impartidas: \geq 85%

10.- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En el caso de alumnos con dificultades de aprendizaje a los que es de aplicación las medidas contempladas en el decreto 228/2014 de 14 de octubre que regula la atención a la diversidad, artículos 8, 10 se estará a las pautas que desde el departamento de orientación del centro educativo se nos comuniquen.

Además, es de aplicación la instrucción 2/2015 por la que concreta ciertos aspectos sobre la atención a la diversidad del decreto 228 / 2014 para dar una respuesta educativa adecuada al alumnado con necesidades educativas específicas.

En este marco legal se recogen los ajustes ordinarios necesarios en la práctica docente para dar una respuesta adecuada e individualizada al alumnado.

Se aplicarán aquellas medidas orientadas para incluir e intentar integrar los distintos niveles educativos del nuevo alumnado que se incorpora al Ciclo Formativo, así como sus diferentes capacidades.

En el actual curso hay matriculada dos alumnos con un perfil de necesidades educativas específicas a la que será necesario aplicar las medidas de ajustes ordinarios establecidas en la normativa.

11.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

Las organizadas de forma general para el conjunto del Departamento Administrativo y recogidas en su programación anual. En principio no se plantea ninguna actividad extraordinaria específica para este módulo.

En este curso escolar se plantea la problemática de la pandemia causada por el COVID -19.

12.- PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN.

Esta programación se comunicará utilizando tres vías:

- Comunicación oral a los alumnos, con objeto de aclarar las dudas que se planteen.
- Copia por escrito que se insertará en el tablón de anuncios del aula.
- Archivo PDF a través de la zona pública de la web del Centro.

13. DESARROLLO DE ESTA PROGRAMACIÓN EN LA MODALIDAD TELEMÁTICA

El desarrollo de esta programación en la modalidad semipresencial o telemática está recogido a lo largo de los distintos apartados de la misma.

Será de aplicación lo dispuesto en el Real Decreto Ley 31/2020 de 29 de septiembre.

NOTA

. Considerando la duración docente asignada a este módulo, pero con la actualización y adaptación al calendario escolar del presente curso, también se ha de puntualizar, que se han de considerar las capacidades formativas y comprensivas de los alumnos que acceden a este ciclo formativo, lo que condicionará las asignaciones horarias de cada unidad didáctica; por lo que esta programación horaria de contenidos queda abierta a posteriores modificaciones.

Fregenal de la Sierra a 2 de Octubre de 2021.

La profesora:

María de las Mercedes López Hurtado