EXTRACTO PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Principado de Asturias | Consejería de Educación

Centro Integrado de Formación Profesional

AVILÉS

Principado de Asturias

DEPARTAMENTO FAMILIA PROFESIONAL:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CICLO FORMATIVO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA (ADG201.1)

TITULO:

TÉCNICO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

MODULO FORMATIVO:

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (0437)

PROFESOR

ROSAURA MARÍA LOSADA DEL RÍO

CURSO

2026-2027

ÍNDICE

2. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS DEL CICLO 2

2.1. COMPETENCIA GENERAL DEL CICLO 2

2.2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO 2

2.3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (OBJETIVOS DEL MODULO) 2

3. CONTENIDOS Y CRITERIOS 3

3.1. CONTENIDOS MÍNIMOS 3

3.2. RELACION ENTRE LAS UNIDADES DIDACTICAS O UNIDADES DE TRABAJO Y LOS CONTENIDOS 6

3.3. TEMPORALIZACIÓN 23

5. EVALUACION 24

5.1. CRITERIOS DE EVALUACION (resultados del aprendizaje) 25

5.2. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN 28

5.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y PONDERACIÓN 28

6. ACTIVIDADES DE RECUPERACION 32

7. PLAN DE EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA 37

2. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS DEL CICLO

2.1. COMPETENCIA GENERAL DEL CICLO

La competencia general del título de Técnico en Gestión Administrativa consiste en:

Realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como 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 las normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

2.2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO

Dentro de los objetivos generales del Ciclo Formativo establecidos en el Real Decreto 1631/2009, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, se pueden extraer los que se deben conseguir en este módulo:

1. Analizar el flujo de información y la 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.

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.

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.

2.3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (OBJETIVOS DEL MODULO)

RA1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.

RA2. Transmite información de forma oral vinculándola a los usos y costumbres socio profesionales habituales en la empresa.

RA3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de

documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.

RA4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.

RA5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

RA6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

RA7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

RA8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

De acuerdo con lo dispuesto en el ***Real Decreto 659/2023****, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional,* determinados resultados de aprendizaje del módulo se alcanzarán de forma conjunta mediante la formación en el aula y la formación en la empresa. En concreto, se trata de los RA 2, 3 y 4.

3. CONTENIDOS Y CRITERIOS

Tal como se recoge en el desarrollo curricular del Centro Integrado de Formación Profesional Avilés, los contenidos de cualquier materia son los instrumentos para alcanzar resultados del aprendizaje.

3.1. CONTENIDOS MÍNIMOS

Los contenidos establecidos en el currículo oficial son los siguientes:

Selección de técnicas de comunicación empresarial:

- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La organización empresarial. Organigramas.
- Principios y tipos de organización empresarial.
- Departamentos y áreas funcionales tipo.
- Funciones del personal de la organización.
- Descripción de los flujos de comunicación.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa: La publicidad y las relaciones públicas

Transmisión de comunicación oral en la empresa:

- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Normas de información a atención oral.

- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
- La comunicación no verbal.
- La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.
- La comunicación telefónica.
- El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.
- La informática en las comunicaciones verbales.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

Transmisión de comunicación escrita en la empresa:

- La comunicación escrita en la empresa.
- Normas de comunicación y expresión escrita.
- Características principales de la correspondencia comercial.
- La carta comercial: estructura, estilos y clases.
- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico.
- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicio de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

Archivo de la información en soporte de papel e informático:

- Archivo de la información en soporte de papel:
• Clasificación y ordenación de documentos.
• Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
• Técnicas de archivo: Naturaleza y finalidad del archivo.
• Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia.
• Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.
• Clasificación de la información.
• Centralización o descentralización del archivo.
• El proceso del archivo.
• Confección y presentación de informes procedentes de archivo.
• La purga o destrucción de la documentación.

• Confidencialidad de la información y documentación

- Archivo de la información en soporte informático:
• Las bases de datos para el tratamiento de la información.
• Estructura y funciones de una base de datos.
• Procedimientos de protección de datos.
• Archivos y carpetas.
• Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.

- Reconocimiento de necesidades de la clientela:
• Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo.
• El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
• Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados.
• Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
• La percepción del cliente respecto a la atención recibida.
• La satisfacción del cliente.
• Los procesos en contacto con el cliente externo.

Atención de consultas, quejas y reclamaciones:

- El departamento de atención al cliente. Funciones
- Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencia, felicitación.
- Elementos de una queja o reclamación.
- Las fases de resolución de quejas/reclamaciones.
- El consumidor.
- Instituciones de consumo.
- Normativa en materia de consumo.
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.
- Tramitación y gestión.

Potenciación de la imagen de la empresa:

- El marketing en la actividad económica y su influencia en la imagen de la empresa.

- Naturaleza y alcance del marketing.
- Políticas de comunicación:
• La publicidad: Concepto, principios y objetivos.
• Las relaciones públicas.
• La responsabilidad Social Corporativa.

Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:
- La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
- Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
- Procedimientos de control del servicio.
- Evaluación y control del servicio.
- Control del servicio posventa.
- La fidelización del cliente.

3.2. RELACION ENTRE LAS UNIDADES DIDACTICAS O UNIDADES DE TRABAJO Y LOS CONTENIDOS

Seguidamente se desarrolla la relación de las unidades del módulo, especificando para cada una de ellas los contenidos, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

Unidad de Trabajo 1: La comunicación en la empresa.

Conceptos

1. Información, comunicación y comportamiento.
    1.1. Finalidad de la comunicación.
    1.2. Diferencia entre comunicación e información.
    1.3. Comportamiento.

2. El proceso de comunicación.
    2.1. Elementos de la comunicación.
    2.2. Barreras de la comunicación.

3. Etapas y tipos de comunicación.
    3.1. Etapas del proceso de comunicación.
    3.2. Tipos de comunicación.

4. Las relaciones en la empresa.
   - 4.1. Elementos de una empresa.
   - 4.2. Principios de organización empresarial.

5. Estructura organizativa de la empresa.
   - 5.1. Departamento de la empresa y criterios de organización.
   - 5.2. Áreas funcionales de la empresa.
   - 5.3. Organigramas.

6. Comunicación interna en la empresa.
   - 6.1. Flujos de información.
   - 6.2. Dirección de los flujos de comunicación interna.

7. Comunicación externa.
   - 7.1. Tipos de comunicación externa.
   - 7.2. Comunicación efectiva.
   - 7.3. Elección del canal de comunicación.

Resultados de aprendizaje

RA1. Seleccionar técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.

Criterios de evaluación

CE1.1 Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.

CE1.2 Se ha distinguido entre comunicación e información.

CE1.3 Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.

CE1.4 Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.

CE1.5 Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.

CE1.6 Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.

CE1.7. Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.

CE1.8 Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.

CE1.9 Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

Mínimos exigibles

- Diferencia entre comunicación e información (CE1.2)
- Identifica los distintos elementos que intervienen en la comunicación. (CE1.3)
- Distingue los flujos de comunicación en la empresa. (CE1.7)
- Diferencia las comunicaciones internas y externas. (CE1.7)
- Conoce los conceptos de imagen y cultura de la empresa. (CE1.6)
- Conoce las diferencias básicas entre los distintos modelos de organización.
- Identifica los distintos departamentos que componen una empresa tipo, relacionando cada departamento con las actividades que le son propias. (CE1.7)
- Confecciona e interpreta organigramas aplicando las normas básicas para su elaboración. (CE1.7)

Unidad de Trabajo 2: Comunicación presencial.

Conceptos

1. Comunicación oral.
    - 1.1. Características de la comunicación oral.
    - 1.2. Tipos de comunicación oral.
    - 1.3. Elementos en el proceso de comunicación oral.
    - 1.4. Principios básicos de la comunicación oral.
    - 1.5. Comunicación no verbal.
2. Elaboración del mensaje.
    - 2.1. Pasos para la elaboración de un mensaje.
    - 2.2. Pautas para la transmisión adecuada del mensaje.
    - 2.3. Criterios de calidad en la comunicación presencial.
3. Habilidades sociales.
4. Situaciones y técnicas de la comunicación presencial.
    - 4.1. Comunicación en la recepción de visitas.
5. Comunicaciones en el ámbito empresarial.
    - 5.1. Protocolo en la empresa.
    - 5.2. Imagen personal.

Resultados de aprendizaje

RA2. Transmite información de forma oral vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.

Criterios de evaluación

CE2.1. Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.

CE2.2. Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.

CE2.3. Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.

CE2.4. Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.

CE2.5. Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.

CE2.6. Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.

CE2.7. Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.

CE2.8. Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.

CE2.9. Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

CE2.10. Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias

Mínimos exigibles

- Conoce los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal (CE2.1).
- Realiza comunicaciones verbales demostrando el cumplimiento de las normas de comunicación verbal y no verbal transmitiendo la importancia de la imagen corporativa (CE2.2, CE2.3, CE2.4)
- Realiza comunicaciones no verbales no presenciales utilizados equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso (CE2.2).

Unidad de Trabajo 3: Comunicación telefónica.

Conceptos

1. Proceso de comunicación telefónica.
    - 1.1. Elementos del proceso de comunicación telefónica.
    - 1.2. Fases del proceso de comunicación telefónica.
    - 1.3. Estructura de la llamada telefónica.

2. Usos habituales del teléfono en la empresa.
    2.1. Ventajas e inconvenientes de la comunicación telefónica.
    2.2. Clasificación de las llamadas.
    2.3. Barreras de la comunicación telefónica.

3. Expresión verbal y no verbal al teléfono.
    3.1. Comunicación verbal.
    3.2. Comunicación no verbal.
    3.3. Pautas de la atención telefónica.

4. Protocolo en las llamadas telefónicas.
    4.1. Recomendaciones para hacer una llamada telefónica.
    4.2. Atención de llamadas telefónicas.
    4.3. Atención de quejas por teléfono.
    4.4. Recogida y transmisión de mensajes.

5. Centralitas telefónicas.
    5.1. Contestador automático frente a persona física.
    5.2. Modelo de atención de una llamada en una centralita telefónica.

6. Equipos y medios en la comunicación telefónica.
    6.1. Equipos telefónicos.
    6.2. Nuevos medios y sistemas.
    6.3. Funciones adicionales de telefonía.

7. Informática en las comunicaciones.
    7.1. Pautas para preparar una videoconferencia.
    7.2. Pautas durante el desarrollo de una videoconferencia.

Resultados de aprendizaje

RA2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.

Criterios de evaluación

CE2.1. Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.

CE2.2. Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.

CE2.3. Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.

CE2.4. Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.

CE2.5. Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.

CE2.6. Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.

CE2.7. Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.

CE2.8. Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.

CE2.9. Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

CE2.10. Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.

Mínimos exigibles

- Conoce los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal (CE2.1).
- Realiza comunicaciones verbales demostrando el cumplimiento de las normas de comunicación verbal y no verbal transmitiendo la importancia de la imagen corporativa (CE2.2, CE2.3, CE2.4)
- Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los Interlocutores (CE2.6).

Unidad de Trabajo 4: Comunicación escrita.

Conceptos

1. Comunicación escrita.
   - 1.1. Elementos de un proceso de comunicación escrita.
   - 1.2. Características de la comunicación escrita.
   - 1.3. Etapas y principios de la redacción de un mensaje.

2. Normas de redacción de documentos.
   - 2.1. Presentación.
   - 2.2. Protocolo en función del destinatario.
   - 2.3. Ortografía, sintaxis y gramática.
   - 2.4. Puntuación.

3. Documentos de comunicación interna.
   - 3.1. Aviso.
   - 3.2. Memorándum.
   - 3.3. Convocatoria.
   - 3.4. Informe.
   - 3.5. Acta.

4. Documentos de comunicación externa.
    - 4.1. Carta.
    - 4.2. Invitación.
    - 4.3. Saluda.
    - 4.4. Certificado.
    - 4.5. Oficio.
    - 4.6. Instancia.

5. Soportes para elaborar y transmitir documentos.
    - 5.1. Soporte papel.
    - 5.2. Soportes digitales.

6. Canales de transmisión escrita de información.
    - 6.1. Correo convencional.
    - 6.2. Fax.
    - 6.3. SMS.
    - 6.4. Correo electrónico.
    - 6.5. Correcta preparación y elaboración de un correo electrónico.

7. Herramientas de búsqueda de información.
    - 7.1. Bases de datos.
    - 7.2. Búsqueda de información en boletines oficiales.
    - 7.3. Herramientas de búsqueda de Internet.

8. Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos.
    - 8.1. Tipos de procesadores de texto.
    - 8.2. Interfaz de Microsoft Word.

<u>Resultados de aprendizaje</u>

RA3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.

<u>Criterios de evaluación</u>

CE3.1. Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.

CE3.2. Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.

CE3.3. Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez,

seguridad, y confidencialidad.

CE3.4. Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.

CE3.5. Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.

CE3.6. Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.

CE3.7. Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.

CE3.8. Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.

CE3.9. Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.

CE3.10. Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.

CE3.11. Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

Mínimos exigibles

- Elabora distintas comunicaciones, teniendo en cuenta la estructura de los mismos, utilizando las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como las herramientas de corrección, respetando la imagen corporativa (CE3.1, CE3.2, CE3.3. CE3.4 y CE3.7).
- Conoce el documento apropiado a utilizar en función de su finalidad y de la situación de partida y lo redacta, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas. (CE3.2)
- Realiza ejercicios en soporte informático de los tipos de documentos estudiados donde se utilizando las reglas de ortografía y signos de puntuación, así como las abreviaturas de uso comercial más utilizadas (CE3.1, CE3.4).
- Identifica los soportes, para elaborar y transmitir la información, más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad (CE3.10).
- Redacta correos electrónicos profesionales, identificado al destinatario y observando las debidas normas de protocolo (CE3.11).

Unidad de Trabajo 5: Tratamiento de la correspondencia y la paquetería.

Conceptos

1. Circulación de la correspondencia.
   - 1.1. Tipos de mensajería.
   - 1.2. Tratamiento de la correspondencia de entrada.
   - 1.3. Tratamiento de la correspondencia de salida.

1.4. Flujo de correspondencia de entrada y salida.

2. Correspondencia de entrada.
   2.1. Recogida.
   2.2. Registro.
   2.3. Clasificación.
   2.4. Distribución.

3. Correspondencia de salida.

4. Procedimientos de la Administración pública.
   4.1. Procedimiento en registros públicos.

5. Servicios de Correos.
   5.1. Medios de envío.
   5.2. Servicios adicionales.
   5.3. Tarifas adicionales.

6. Compañías de mensajería.
   6.1. Tipos de servicios.

7. Medios telemáticos: funciones y procedimientos.
   7.1. Servicios de envío online.
   7.2. Administración electrónica.

8. Normas de seguridad y confidencialidad.

Resultado de aprendizaje

RA4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.

Criterios de evaluación

CE4.1. Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.

CE4.2. 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.

CE4.3. Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.

CE4.4. 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.

CE4.5. Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones

CE4.6. Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.

CE4.7. Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).

CE4.8. Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.

CE4.9. 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.

CE4.10. Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

Mínimos exigibles

- Conoce los diferentes sistemas de clasificación y ordenación, así como sus normas (CE4.2).
- Determina el sistema de clasificación y registro apropiado al tipo de documento (CE 4.3)
- Sabe la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen (CE4.1).
- Conoce y aplica las distintas técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (CE4.7).
- Conoce los procedimientos de consulta e información y documentación. (CE4.7).
- Respeta los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en el tratamiento de los documentos físicos como en bases de datos informáticas (CE4.9)

Unidad de Trabajo 6: Archivo y clasificación de documentos.

Conceptos

1. Archivo en la empresa.
    - 1.1. Funciones del archivo.
    - 1.2. Objetivos del archivo.
    - 1.3. Funcionamiento general del archivo.

2. Tipos de archivos empresariales.
    - 2.1. Tipos de archivos según la frecuencia de uso de la documentación.

2.2. Tipos de archivos según su localización física.

3. Sistemas de clasificación de documentos.
4. Archivo de documentos en papel.
   4.1. Entrada de la documentación en el archivo.
   4.2. Conservación y utilización de la documentación.
   4.3. Purga y destrucción de documentos.

5. Archivo informático de datos.

   5.1. Archivo informático de documentos.
   5.2. Sistemas de gestión de bases de datos.

6. Soportes y materiales de archivo.
   6.1. Materiales para el archivo de la documentación en papel.
   6.2. Sistemas de almacenamiento en soporte informático.
   6.3. Sistema de almacenamiento en la nube.

7. Protección de la información: la LOPDPGDD.
   7.1. Medidas para la protección de la información.
   7.2. Medidas de seguridad para la información confidencial.
   7.3. Ley de Protección de Datos (LOPDPGDD).

Resultados de aprendizaje

RA4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.

Criterios de evaluación.

CE4.1. Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.

CE4.2. 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.

CE4.3. Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.

CE4.4. 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.

CE4.5. Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.

CE4.6. Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.

CE4.7. Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).

CE4.8. Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.

CE4.9. 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.

CE4.10. Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

Mínimos exigibles

- Conoce los diferentes sistemas de clasificación y ordenación, así como sus normas (CE4.2).
- Determina el sistema de clasificación y registro apropiado al tipo de documento (CE 4.3)
- Sabe la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen (CE4.1).
- Conoce y aplica las distintas técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (CE4.7).
- Conoce los procedimientos de consulta e información y documentación. (CE4.7).
- Respeta los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en el tratamiento de los documentos físicos como en bases de datos informáticas (CE4.9)

Unidad de Trabajo 7: Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción.

Conceptos

1. El cliente y su importancia para la empresa.
2. Motivaciones y necesidades del cliente.
   - 2.1. Necesidades del cliente y su satisfacción.
   - 2.2. Factores que influyen en el comportamiento del cliente.
3. Proceso de decisión de compra del cliente.
4. Elementos de la atención al cliente.

4.1. Entorno.

4.2. Organización.

4.3. Empleados.

5. Departamento de atención al cliente.

5.1. Objetivos y funciones del departamento de atención al cliente.

5.2. Organización de la atención al cliente.

5.3. Ley de Servicios de Atención al Cliente.

6. Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente.

6.1. Fases de la atención al cliente.

6.2. Atención al cliente en situaciones de emergencia.

7. Satisfacción y calidad.

7.1. Satisfacción.

7.2. Calidad.

8. Evaluación del servicio y fidelización del cliente.

8.1. Evaluación y control del servicio. Tratamiento de errores y anomalías.

8.2. Contacto con el cliente externo y fidelización.

Resultados de aprendizaje

RA5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

RA8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

Criterios de evaluación

CE5.1. Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.

CE5.2. Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

CE5.3. Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.

CE5.4. Se ha identificado el comportamiento del cliente.

CE5.5. Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.

CE5.6. Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.

CE5.7. Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.

CE5.8. Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.

CE5.9. Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

CE8.1. Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.

CE8.2. Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.

C8.3. Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.

CE8.4. Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.

CE8.5. Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

CE8.6. Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.

CE8.7. Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.

CE8.8. Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.

CE8.9. Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

Mínimos exigibles

- Conoce las fases que componen el proceso de atención al cliente, consumidor, usuario, a través de diferentes canales de comunicación (CE5.2).
- Analiza las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente. (CE5.5).
- Conoce las distintas etapas de un proceso comunicativo (CE5.9).
- Conoce los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio (CE8.3).
- Identifica las distintas situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio postventa (CE8.9).
- Describe los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas (CE8.10).

Unidad de Trabajo 8: Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Conceptos

1. Valoración de la atención recibida.
   - 1.1. La opinión del cliente.
   - 1.2. Medios para canalizar la opinión del cliente.

2. El consumidor y su protección.
   - 2.1. Definición de consumidor.
   - 2.2. Derechos y obligaciones de los consumidores.

2.3. Asociaciones de consumidores y usuarios.

3. Normativa e instituciones en materia de consumo.
4.
5. Reclamaciones.
   5.1. Hoja de reclamaciones.
   5.2. Procedimiento para presentar una reclamación.

6. Gestión empresarial de las reclamaciones.
   6.1. Directrices básicas en la gestión de reclamaciones.
   6.2. Tratamiento de una reclamación.

7. Resolución de una reclamación ante la Administración.
   7.1. Presentación de una reclamación ante la Administración.
   7.2. Tramitación de una reclamación por parte de la Administración.
   7.3. Actuación de la Administración ante una denuncia.

Resultados de aprendizaje

RA6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

Criterios de evaluación

CE6.1. Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.

CE6.2. Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.

CE6.3. Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.

CE6.4. Se han reconocido las fases que componen el plan de resolución de quejas/reclamaciones.

CE6.5. Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.

CE6.6. Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

CE6.7. Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos y otros canales de comunicación.

CE6.8. Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.

CE6.9. Se ha identificado la normativa en materia de consumo.

CE6.10. Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

Mínimos exigibles

- Conoce la importancia de la protección del consumidor. (CE6.8).
- Desarrolla un procedimiento completo de resolución de quejas y reclamaciones,

identificando sus elementos básicos y utilizando los documentos apropiados (CE6.3, CE6.4, CE6.6 y CE6.7).

• Describe las funciones del departamento de atención al cliente en empresas (CE6.1).

Unidad de Trabajo 9. Potenciación de la imagen empresarial.

Conceptos

1. Función comercial de la empresa.
    - 1.1. Mercado.
    - 1.2. Función comercial.
    - 1.3. Funciones del departamento comercial.

2. Marketing: concepto y niveles de desarrollo.
    - 2.1. Concepto.
    - 2.2. Niveles de desarrollo del marketing.

3. Implantación del plan de marketing.
    - 3.1. Oferta comercial.
    - 3.2. Nuevos enfoques en el acercamiento al cliente.

4. El producto y sus estrategias.
    - 4.1. Definición del producto.
    - 4.2. Dimensiones del producto.
    - 4.3. Estrategias de producto: la marca.

5. El precio y sus estrategias.
    - 5.1. Importancia del precio en la oferta comercial.
    - 5.2. Otros factores que influyen en el precio.
    - 5.3. Estrategias de fijación de precios.

6. Acercamiento físico al cliente: la distribución.
    - 6.1. Canal de distribución.
    - 6.2. Estrategias de distribución.

6.3. Nuevas formas de distribución comercial.

7. Estrategias de comunicación con el cliente.
   7.1. Herramientas de comunicación.

8. Imagen y cultura de empresa.
   8.1. Importancia de la imagen en la empresa.
   8.2. Imagen corporativa y cultura empresarial.
   8.3. Responsabilidad social corporativa.

Resultados de aprendizaje

RA7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

Criterios de evaluación

CE7.1. Se ha identificado el concepto de marketing.

CE7.2. Se han reconocido las funciones principales del marketing.

CE7.3. Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.

CE7.4. Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.

CE7.5. Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos fijados.

CE7.6. Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la empresa.

CE7.7. Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.

Mínimos exigibles

- Conoce el concepto de marketing (CE7.1).
- Entiende y valora la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos fijados (CE7.5).
- Entiende y valora importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la empresa (CE7.6).

3.3. TEMPORALIZACIÓN

La temporalización se recoge en la tabla siguiente, teniendo en cuenta que las horas semanales del módulo son 4 y el total de horas disponibles, conforme a la distribución semanal de las sesiones y al calendario aprobado por la Consejería de Educación del Principado de Asturias, que son 125h.

UNIDADES DIDÁCTICAS		HORAS
1ª EVALUACIÓN		
1	La comunicación en la empresa.	18
2	Comunicación presencial	11
3	Comunicación telefónica	15
TOTAL 1ª EVALUACIÓN		**44**
2ª EVALUACIÓN		
4	Comunicación escrita.	18
5	Tratamiento de la correspondencia y la paquetería.	10
6	Archivo y clasificación de documentos.	8
7	Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción.	12
TOTAL 2ª EVALUACIÓN		**48**
3ª EVALUACIÓN		
8	Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.	10
9	Potenciación de la imagen empresarial.	12
TOTAL 3ª EVALUACIÓN		**22**
TOTAL HORAS		**113**

Respecto a la secuenciación y distribución temporal de las unidades didácticas, la profesora responsable del módulo podrá alterar el orden de las mismas, siempre con el objetivo de que el alumnado asimile los contenidos del módulo de una forma óptima y se apliquen

correctamente los criterios de evaluación.

Esto se registrará convenientemente en el cuaderno de seguimiento de las programaciones didácticas, sin que implique por ello ninguna acción preventiva o correctiva.

5. EVALUACION

La evaluación es uno de los elementos del proceso educativo de mayor importancia y requiere una dedicación constante por parte del profesor.

La evaluación es un **proceso continuo** de recogida de información y de análisis, que permite conocer qué aprendizaje se está consiguiendo, qué variables influyen en dicho aprendizaje y cuáles son los obstáculos y dificultades que afectan negativamente al aprendizaje del alumnado

Por lo tanto, la evaluación implica la emisión de un juicio de valor: **comparativo**, porque se hace con respecto a un referente, que son los criterios de evaluación; **corrector,** porque se hace con el fin de mejorar aquello que ha sido objeto de la evaluación; y **continuo**, porque requiere establecer tres momentos fundamentales en el proceso: el comienzo, el proceso y el final.

El objeto de la evaluación no es único. Podría entenderse que lo que hay que evaluar es el producto final, es decir, el aprendizaje logrado por el alumno o la alumna a lo largo de un periodo de tiempo. Pero también es de suma importancia evaluar la influencia de todas las posibles variables que pueden incidir en el rendimiento final, como la actitud y el trabajo de los alumnos, el proceso de enseñanza que ha llevado a cabo el profesor, los materiales didácticos empleados, etc.; todo ello se suele englobar en la llamada evaluación del proceso.

Dentro del concepto de evaluación del producto o aprendizaje, hay que tener presente que por objeto de aprendizaje se debe entender todo conocimiento teórico y práctico, así como las capacidades competenciales que se han enseñado de forma explícita. De todo ello se deduce que habrá que emplear diferentes instrumentos y procedimientos de evaluación que sean pertinentes con lo que se quiere evaluar, tanto para el producto (aprendizaje) como para el proceso (enseñanza).

La evaluación del aprendizaje ha de efectuarse mediante el uso de instrumentos y procedimientos adecuados a lo que se pretende medir u observar. Los instrumentos y procedimientos deben ser variados y orientadores.

Para la evaluación del proceso se precisa ser crítico y a la vez reflexivo, cuestionando constantemente lo que se hace, y procurando analizar los principales elementos que pueden

distorsionar el proceso educativo; de esta forma podremos identificar los problemas e intentar poner remedio en la medida de nuestras posibilidades.

La evaluación de la propia práctica docente constituye una de las estrategias de formación más potentes que existen para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, permitiendo las correcciones oportunas en su labor didáctica.

Con todo ello, la evaluación ha de venir marcada por los tres momentos, que definen el proceso continuo de enseñanza-aprendizaje:

1. **Evaluación inicial**: Se realiza al comienzo del proceso para obtener información sobre la situación de cada alumno y alumna, y para detectar la presencia de dificultades que actúen como obstáculos para el aprendizaje posterior. Esto conllevará una atención a sus diferencias y una metodología adecuada para cada caso.

2. **Evaluación formativa**: Tipo de evaluación que pretende regular, orientar y corregir el proceso educativo, al proporcionar una información constante que permitirá mejorar tanto los procesos como los resultados de la intervención educativa. Es, por tanto, la más apropiada para tener una visión de las dificultades y de los procesos que se van obteniendo en cada caso. Con la información disponible se valora si se avanza adecuadamente hacia la consecución de los objetivos planteados. Si en algún momento se detectan dificultades en el proceso, se tratará de averiguar sus causas y, en consecuencia, adaptar las actividades de enseñanza-aprendizaje.

3. **Evaluación sumativa**: Se trata de valorar los resultados finales de aprendizaje.

Este sistema busca fomentar el aprendizaje progresivo, adaptarse a las distintas situaciones del alumnado y garantizar una evaluación justa y equilibrada.

5.1. CRITERIOS DE EVALUACION (resultados del aprendizaje)

Se tomarán como criterios de evaluación, es decir, como capacidades concretas objeto de observación y medida, las definidas en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Se establecen los RA que el alumnado adquirirá en la fase de formación en las empresas, según se recoge en el Art 9 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. "*La fase de formación en empresa u*

organismo equiparado, que carece de currículo propio y diferenciado, contribuye al desarrollo de parte de los resultados de aprendizaje contemplados en los módulos profesionales del correspondiente currículo, así como de las competencias previstas en la oferta formativa".

De igual forma en el Reglamento de Régimen Interno del CIFP de Avilés, en su artículo 50 se recoge: El equipo docente, podrá determinar que el alumnado no se incorpore a la formación en empresa si el alumnado no ha mostrado la suficiente capacidad para superar con aprovechamiento el plan de formación en empresa. Serían indicadores de suficiente capacidad: a) Cumplir con el calendario y horario formativo establecido en el centro, del que deben haber tenido información previa. b) Cumplir con las normas de convivencia establecidas por el centro. c) Aplicar y cumplir adecuadamente con las tareas formativas que se le encomienden, de acuerdo con el plan de formación y la programación establecida. d) Respetar y cuidar los medios materiales que se pongan a su disposición.

En la siguiente tabla se muestra la distribución de las unidades de trabajo, los resultados de aprendizaje asociados a cada una, el número de sesiones y el peso que cada uno de ellos tiene en el módulo. Así mismo, se establecen los RA que el alumnado adquirirá en la fase de formación en las empresas.

Pimer trimestre (44 horas)					
Unidad de Trabajo	**Título**	**RA**	**Sesiones**	**Peso en el módulo**	**Lugar de realización**
U.T. 1	La comunicación en la empresa.	R.A.1	18	16%	Aula
U.T. 2	Comunicación presencial.	R.A.2	11	10%	Empresa/Aula
U.T. 3	Comunicación telefónica.	R.A.2	15	13%	Empresa/Aula
Total 1T			**44**	**39%**	
Segundo trimestre (48 horas)					
Unidad de Trabajo	**Título**	**RA**	**Sesiones**	**Peso en el módulo**	**Lugar de realización**
U.T. 4	Comunicación escrita.	R.A.3	18	16%	Empresa/Aula
U.T. 5	Tratamiento de la correspondencia y la paquetería.	R.A.4	10	9%	Empresa/Aula
U.T. 6	Archivo y clasificación de documentos.	R.A.4	8	7%	Empresa/Aula
U.T.7	Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción.	R.A.5 y 8	12	11%	Aula
Total 2T			**48**	**42%**	
Segundo trimestre (34 horas)					
Unidad de Trabajo	**Título**	**RA**	**Sesiones**	**Peso en el módulo**	**Lugar de realización**
U.T. 8	Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.	R.A.6	10	9%	Aula
U.T. 9	Potenciación de la imagen empresarial.	R.A.7	12	11%	Aula
FEE Total			12		
Total 3T			**34**	**19%**	
Total de horas del módulo			**125**		

La actividad propuesta a realizar en la Formación en Empresa asociada al RA2 será:

Identificar los usos empresariales concretos de la empresa y valorar la importancia de la transmisión de la imagen corporativa, transmitiendo la información con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía. .

La actividad propuesta a realizar en la Formación en Empresa asociada al RA3 será:

Identificar el destinario de la documentación usando las debidas normas de protocolo.

La actividad propuesta a realizar en la Formación en Empresa asociada al RA4 será:

Archivar la documentación atendiendo a los usos y costumbres de la empresa.

5.2. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Son la herramienta que permite al docente calificar al alumno de manera objetiva. Los usados para este módulo serán:

• Pruebas individuales objetivas escritas, con contenidos teóricos y prácticos.

• Trabajos en grupo y/o individuales, actividades y actividades realizadas en el aula.

5.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y PONDERACIÓN

La calificación de cada trimestre para los alumnos que se evalúen de forma continua se hará en una escala de 1 a 10 puntos, distribuidos de la siguiente manera:

- Pruebas objetivas (exámenes): su ponderación será del 80% del componente de la nota global del alumno.
- Trabajos en grupo y/o individuales, actividades y actividades realizadas en el aula: su ponderación será del 20% del componente de la nota global del alumno

En cada evaluación se realizarán una o varias pruebas objetivas (exámenes). Se plantearán cuestiones teóricas y prácticas en las que se valorarán el grado de conocimiento de los contenidos, conceptos, trámites, documentos y operaciones, además de la presentación, orden y limpieza. Se podrán plantear diferentes modalidades y combinaciones de las mismas: preguntas tipo test, preguntas cortas sobre aspectos conceptuales y/o relacionales, resolución de casos prácticos, etc.

Las actividades o trabajos planteados en el aula se presentarán de forma individual o en grupo, por escrito (en papel o como Tarea a través de Teams) pudiendo exigirse además la exposición oral del mismo. La no presentación en plazo conllevará una calificación de cero puntos. Además, para que una actividad o ejercicio, pueda ser valorable, tiene que lograr una puntuación mínima de 3,5 sobre 10.

Se valorarán la resolución correcta de los mismos, el orden, limpieza, presentación de los trabajos, uso de la terminología propia de la materia, selección y uso de fuentes de información adecuadas (en aquellos trabajos que así lo requieran), el uso de aplicaciones informáticas disponibles y la capacidad de integración de los distintos conocimientos de la materia.

La nota global de cada evaluación se obtendrá ponderando los distintos conceptos evaluados según los pesos que se han indicado. La nota global se formulará en cifras de 1 a 10, sin decimales, considerándose positiva la puntuación igual o superior a 5 y negativas las que no alcancen el valor 5.

Antes de la finalización de cada evaluación, **se realizará una única prueba global para el alumnado que no se haya podido presentar a alguna de las pruebas parciales por causa debidamente justificada**. Esta prueba global tendrá carácter recuperable y permitirá al alumnado demostrar la adquisición de las competencias del módulo evaluadas en las pruebas parciales no realizadas. Este sistema busca fomentar el aprendizaje progresivo, adaptarse a las distintas situaciones del alumnado y garantizar una evaluación justa y equilibrada

En cuanto a la nota final del módulo debe tenerse en cuenta la valoración del tutor dual de la empresa u organismo equiparado. Tal y como se recoge en las instrucciones de inicio de curso de la Consejería de educación del Principado de Asturias:

“La evaluación de los resultados de aprendizaje que se incluyan total o parcialmente en el período de formación en empresa u organismo equiparado será coordinada entre todos los actores implicados y se ajustará a lo específicamente establecido en el artículo 163 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio.” (Sección 3ª 1.12.1)

“El tutor o tutora dual de la empresa u organismo equiparado valorará en términos de «superado» o «no superado» cada resultado de aprendizaje y realizará una valoración cualitativa de la estancia formativa de la persona y sus competencias profesionales y para la empleabilidad, establecidas en cada real decreto de título y directamente vinculadas con los módulos compartidos con la empresa definidos en el plan formativo” (Sección 3ª 1.12.2)

“El o la docente, formador, formadora o persona experta responsable de cada módulo profesional en el centro de Formación Profesional recogerá la valoración sobre los resultados de aprendizaje de su módulo profesional y ajustará su evaluación, y posterior calificación, en función del informe de la estancia en empresa, siendo de exclusiva competencia la decisión final sobre la evaluación y calificación del módulo profesional, tomando como referencia la globalidad del módulo.” (Sección 3ª 1.12.4)

En base a estas instrucciones de la Consejería, los criterios de calificación aplicables en los módulos con resultados de aprendizajes trabajados conjuntamente entre el centro de formación

y la empresa serán:

- La calificación final del módulo se obtendrá proporcionalmente al peso establecido para cada RA.
- La calificación de los RA del módulo que se vean parcialmente en la empresa incorporarán la correspondiente calificación cualitativa efectuada por el tutor de empresa en base al peso establecido.
- La calificación cualitativa obtenida en la empresa para cada RA se implementará como nota numérica mediante el siguiente criterio:

CALIFICACIÓN RA CENTRO EDUCATIVO (1)	CALIFICACIÓN CUALITATIVA RA EMPRESA	CALIFICACIÓN CUANTITATIVA RA EMPRESA (2)	CALIFICACIÓN FINAL RA EMPRESA (3)	CALIFICACIÓN FINAL RA A: peso RA Centro educativo B: peso RA Empresa
≥ 5 PUNTOS	SUPERA	Nota RA obtenida en el Centro + Complemento valoración competencias profesionales	1+2	(1) x A + (3) x B
≤ 5 PUNTOS	SUPERA	5 puntos + Complemento competencias profesionales	1+2	(1) x A + (3) x B

VALORACIÓN EMPRESA COMPETENCIAS PROFESIONALES	COMPLEMENTO PUNTOS ADICIONALES
De 18 a 20 puntos	1
De 15 a 17 puntos	0,5

La valoración de las competencias profesionales y para la empleabilidad por la empresa seguirá un modelo donde se valorará el grado de adquisición de cada competencia en una escala de 1 a 4 para cada uno de los ítems evaluados.

La puntuación de la escala atenderá a la siguiente consecución de competencias:

1 punto: Necesita apoyo continuo para realizar correctamente esta tarea.
2 puntos: Necesita todavía algún apoyo o control en la realización de esta tarea

3 puntos: Es completamente autónomo en la realización de esta tarea

4 puntos: Es capaz de formar a otras personas en el desempeño de esta tarea

El alumnado que no haya realizado la formación en empresa, tendrá una calificación final en el módulo condicionada a la realización de esta en segundo curso; ya que su nota no incluye el porcentaje del RA a realizar en la empresa.

Relación de competencias profesionales y para la empleabilidad	Valoración del grado de adquisición			
	1	2	3	4
m) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.				
n) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.				
o) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.				
p) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.				
s) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.				

La nota final del módulo resultará de la media aritmética ponderada de las notas globales de los Resultados de Aprendizaje teniendo en cuenta la aportación de cada UT a cada uno de los RA y la calificación numérica asignada en la Formación en empresa u organismo asimilado. Se considerará aprobado el módulo si la media aritmética de éstas es como mínimo de 5 puntos.

		UT1	UT2	UT3	UT4	UT5	UT6	UT7	UT8	UT9	Aula	Empresa
RA1	16%	16%										
RA2	23%		10%	13%							18%	5%
RA3	16%				16%						12%	3%
RA4	16%					9%	7%				13%	3%
RA5	5%							5%				
RA6	9%								9%			
RA7	11%									11%		
RA8	6%							6%				

6. ACTIVIDADES DE RECUPERACION

Se propondrán actividades de repaso y recuperación para el alumnado que no hayan alcanzado una valoración suficiente en alguno o varios de los conceptos evaluados.

Las actividades consistirán en:

- Explicaciones de repaso por parte del profesor
- Realización de trabajos y/o actividades
- Realización de supuestos
- Pruebas escritas

Por tanto, cuando el alumnado no haya alcanzado una calificación global mínima de 5 en la evaluación parcial, deberá realizar una prueba de recuperación, donde se incluyan los RA no superados. Dicha prueba se hará en el mes siguiente a la evaluación suspensa y será de características similares a las realizadas durante la evaluación.

El alumnado que obtenga una **calificación final del módulo** inferior a 5 en la primera evaluación final del mes de mayo, tendrá que acudir a la segunda evaluación final del mes de junio, donde se examinará sólo de aquellos RA en los que no haya alcanzado el nivel de desempeño adecuado en las evaluaciones suspensas.

2. Ponderación por criterio de evaluación

RA1 (16%)

CE	% sobre RA	% sobre módulo
a	11,11%	1,78%
b	11,11%	1,78%
c	11,11%	1,78%
d	11,11%	1,78%
e	11,11%	1,78%
f	11,11%	1,78%
g	11,11%	1,78%

RA2 (22%)

CE	% sobre RA	% sobre módulo
a	10,00%	2,20%
b	10,00%	2,20%
c	10,00%	2,20%
d	10,00%	2,20%
e	10,00%	2,20%
f	10,00%	2,20%
g	10,00%	2,20%
h	10,00%	2,20%
i	10,00%	2,20%
j	10,00%	2,20%
TOTAL RA2	**100,00%**	**22,00%**

RA3 (16%)

CE	% sobre RA	% sobre módulo
a	9,09%	1,45%
b	9,09%	1,45%
c	9,09%	1,45%
d	9,09%	1,45%
e	9,09%	1,45%
f	9,09%	1,45%
g	9,09%	1,45%
h	9,09%	1,45%
i	9,09%	1,45%
j	9,09%	1,45%
k	9,10%	1,50%
TOTAL RA3	**100,00%**	**16,00%**

RA4 (16%)

CE	% sobre RA	% sobre módulo
a	10,00%	1,60%
b	10,00%	1,60%
c	10,00%	1,60%
d	10,00%	1,60%
e	10,00%	1,60%
f	10,00%	1,60%
g	10,00%	1,60%
h	10,00%	1,60%
i	10,00%	1,60%
j	10,00%	1,60%
TOTAL RA4	**100,00%**	**16,00%**

RA5 (5%)

CE	% sobre RA	% sobre módulo
a	11,11%	0,56%
b	11,11%	0,56%
c	11,11%	0,56%
d	11,11%	0,56%
e	11,11%	0,56%
f	11,11%	0,56%
g	11,11%	0,56%
h	11,11%	0,56%
i	11,12%	0,52%
TOTAL RA5	**100,00%**	**5,00%**

RA6 (9%)

CE	% sobre RA	% sobre módulo
a	10,00%	0,90%
b	10,00%	0,90%
c	10,00%	0,90%
d	10,00%	0,90%
e	10,00%	0,90%
f	10,00%	0,90%
g	10,00%	0,90%
h	10,00%	0,90%
i	10,00%	0,90%
j	10,00%	0,90%
TOTAL RA6	**100,00%**	**9,00%**

RA7 (10%)

CE	% sobre RA	% sobre módulo
a	14,29%	1,43%
b	14,29%	1,43%
c	14,29%	1,43%
d	14,29%	1,43%
e	14,29%	1,43%
f	14,29%	1,43%
g	14,26%	1,42%
TOTAL RA7	**100,00%**	**10,00%**

RA8 (6%)

CE	% sobre RA	% sobre módulo
a	11,11%	0,67%
b	11,11%	0,67%
c	11,11%	0,67%
d	11,11%	0,67%
e	11,11%	0,67%
f	11,11%	0,67%
g	11,11%	0,67%
h	11,11%	0,67%
i	11,12%	0,64%
TOTAL RA8	**100,00%**	**6,00%**

3. Resumen aula-empresa

RA	Ponderación	Aula	Empresa	CE compartidos con empresa
RA1	16%	16%	—	—
RA2	22%	17%	5%	c, d, i
RA3	16%	13%	3%	d, f, j
RA4	16%	13%	3%	b, c, g, i
RA5	5%	5%	—	—
RA6	9%	9%	—	—
RA7	10%	10%	—	—
RA8	6%	6%	—	—
TOTAL	**100%**	**89%**	**11%**	

Nota de coherencia: se ha mantenido la distribución global de la programación: 100% del módulo, 89% de adquisición en el aula y 11% en empresa. En los CE se ha aplicado reparto equitativo, siguiendo el modelo de los cuadros facilitados.

7. PLAN DE EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

Dado que la evaluación será continua y formativa, orientada a la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje, con retroalimentación constante y la participación activa del alumnado en su propio proceso de evaluación, se propondrán actividades de repaso y recuperación para el alumnado que no haya superado alguno de los criterios de evaluación descritos con anterioridad.

Por tanto, cuando el alumnado no haya alcanzado una calificación global mínima de 5 en la evaluación parcial, deberá realizar un plan de recuperación personalizado, donde se incluyan los RA no superados. Dicho plan deberá ser entregado a través del equipo Teams del módulo en el plazo establecido e incluirá actividades y retos profesionales de características similares a las realizadas durante la evaluación parcial. Los criterios de calificación y ponderación aplicables serán los mismos descritos con anterioridad.

El alumnado que obtenga una calificación final del módulo inferior a 5 en la primera evaluación final del mes de mayo, tendrá que acudir a la segunda evaluación final del mes de junio exclusivamente con los RA no superados. En este caso el profesor diseñará un plan de recuperación personalizado, donde se incluyan los RA no superados y hará un seguimiento personalizado del alumnado durante las sesiones del mes de junio. Dicho plan deberá ser entregado a través del equipo Teams del módulo en el plazo establecido e incluirá actividades de características similares a las realizadas durante la evaluación parcial. La ponderación de las actividades propuestas para obtener la calificación es la misma que la aplicada durante el curso (20% actividades y 80% pruebas).

En el caso del alumnado que promociona a segundo curso con el módulo no superado, y que no puede asistir a clase por coincidencia de horario con los módulos correspondientes a 2º curso; se establecerá un seguimiento personalizado para la entrega de actividades y la realización de pruebas relacionadas con los RA no superados en el curso anterior, así como la resolución de dudas que se puedan producir en su desarrollo. Serán de aplicación los mismos criterios de calificación y ponderación aplicados durante el curso.

El proceso de seguimiento y evaluación de los alumnos de 2º curso con el módulo pendiente lo llevará a cabo el profesor responsable de impartir el módulo de CEAC aplicada al sistema productivo durante el curso escolar.