



Región de Murcia  
Consejería de Educación y  
Formación Profesional



**IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS**  
CC 30011971  
PARAJE DE LAS JUMILLICAS, S/N 30620 FORTUNA (MURCIA)  
TFN: 968686070 FAX: 968686000  
[www.smbfortuna.com](http://www.smbfortuna.com) [30011971@murciaeduca.es](mailto:30011971@murciaeduca.es)



Fondo Social Europeo  
"El FSE invierte en tu futuro"

**Consejería de Educación**



## **COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE 1º CURSO. CICLO FORMATIVO GRADO MEDIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA**



**Centro: IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS. 30011971**

**Localidad: FORTUNA.**

**Municipio: FORTUNA.**

**Curso: 2024/2025**

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
<b>1. REFERENTES LEGALES</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS, REDACTADOS EN TÉRMINOS DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE.</b>	<b>3</b>
<b>3. CONTENIDOS Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS MISMOS.</b>	<b>9</b>
<b>4. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.</b>	<b>12</b>
<b>5. METODOLOGÍA Y RECURSOS DIDÁCTICOS.</b>	<b>13</b>
<b>6. LAS MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD PARA EL ALUMNADO QUE LO REQUIERA.</b>	<b>15</b>
<b>7. PROCEDIMIENTOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN.</b>	<b>16</b>
<b>8. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE</b>	<b>20</b>
<b>9. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.</b>	<b>20</b>

## 1. REFERENTES LEGALES

### Estatales

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible y la Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria a la Ley de Economía Sostenible
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.
- El Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, que establece el Título de Técnico en Gestión Administrativa y fija sus enseñanzas mínimas.

### Autonómicos

- Orden de 14 de diciembre de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se regula la Modalidad Modular de la Formación Profesional del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Resolución de 19 de febrero de 2016, de la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional, por la que se amplía el ámbito de Aplicación de la modalidad modular de la Formación Profesional del Sistema Educativo en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- La Orden de 15 de marzo de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el Currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Resolución de 30 de julio de 2019 de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa por la que se dictan instrucciones para la identificación y la respuesta educativa a las necesidades del alumnado que presenta dificultades de aprendizaje.
- Resolución de 5 de julio de 2024 de la Dirección General de Formación Profesional, Enseñanzas de Régimen Especial y Educación Permanente, por la que se dictan instrucciones sobre la ordenación y organización de los ciclos formativos de grado medio y de grado superior en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en aplicación del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del sistema de formación profesional.

## 2. OBJETIVOS, REDACTADOS EN TÉRMINOS DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

### OBJETIVOS

Los objetivos son el conjunto de destrezas, habilidades, actitudes y conocimientos que se pretenden conseguir en el alumnado, a través del desarrollo curricular de todos los módulos profesionales que componen el Ciclo Formativo, y que se requiere que los alumnos/as hayan desarrollado al finalizar éste.

Los Objetivos Generales del ciclo formativo vienen recogidos en el artículo 9 del RD 1631/2009 y son los siguientes:

A) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.

- B) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- C) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- D) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- E) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- F) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- G) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.
- H) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.
- I) Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.
- J) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.
- K) Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.
- L) Identificar y preparar la documentación relevante, así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.
- M) Complimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.
- N) Seleccionar datos y complimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.
- Ñ) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.
- O) Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.
- P) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
- Q) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
- R) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- S) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

T) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

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

El módulo de comunicación empresarial y atención al cliente contribuye, de forma directa o indirecta, a la adquisición de los siguientes objetivos generales del ciclo: a), b), d), e), f) y ñ)

### **COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES**

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título describen las capacidades y conocimientos que deben alcanzar los alumnos/as con este título para dar respuesta a los requerimientos del sector productivo, aumentar el empleo y favorecer la cohesión social. Estas competencias no son independientes unas de otras, sino que se complementan, por ello es difícil a veces separarlas.

Las competencias profesionales, personales y sociales vienen recogidas en el artículo 5 del RD 1631/2009 y 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) Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
- e) Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
- f) Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
- g) Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
- h) Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
- i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución
- j) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
- k) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
- l) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- n) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- ñ) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.

- o) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
- p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

El módulo de comunicación empresarial y atención al cliente contribuye, de forma directa o indirecta, a la adquisición de los siguientes competencias del ciclo: a), b), c), i), m), p), q) y r)

### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

Para alcanzar las competencias y objetivos expuestos anteriormente, el R.D. 1631/2009 establece unos resultados de aprendizaje a lograr para cada módulo, asignando criterios de evaluación a cada uno de los resultados, que en este caso son los siguientes:

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

- 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.

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

- a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
- b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
- d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.
- f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
- 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.

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

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

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

c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.

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

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

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

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

h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.

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

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

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

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

a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.

b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.

c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.

d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones

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

f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.

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

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

i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.

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

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

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

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

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

d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.

e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.

f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.

g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.

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

i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

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

a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.

b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.

c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.

d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.

e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.

f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.

h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.

i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.

j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

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

a) Se ha identificado el concepto de marketing.

b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.

c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.

d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.

e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.

f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.

g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.



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

- a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
- b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.
- f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
- g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.
- h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.
- i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.
- j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

### **3. CONTENIDOS Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS MISMOS.**

#### **CONTENIDOS**

##### **UT 1. EMPRESA Y COMUNICACIÓN**

La empresa y su organización  
La información en la empresa  
El proceso de comunicación  
La comunicación en la empresa  
La eficacia de la comunicación

##### **UT 2. COMUNICACIÓN ORAL**

###### **PARTE 1 LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL**

La comunicación presencial: elementos y situaciones  
Las técnicas de comunicación presencial  
La comunicación no verbal  
Las costumbres socioculturales y los usos empresariales  
Los criterios de calidad en la comunicación presencial

###### **PARTE 2 COMUNICACIÓN TELEFÓNICA**

El proceso de comunicación telefónica  
Los equipos y los medios más habituales en las comunicaciones telefónicas  
Los protocolos de tratamiento  
Los usos habituales del teléfono en la empresa  
Los modelos básicos de comunicación telefónica  
La seguridad, el registro y la confidencialidad de las llamadas telefónicas

### **UT 3. COMUNICACIÓN ESCRITA**

Elementos de la comunicación escrita

La redacción de escritos

Documentos propios de la empresa y de la administración pública

Soportes para elaborar y transmitir documentos

Canales de transmisión de información

Herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación

Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos

### **UT 4. MEDIOS FÍSICOS Y DIGITALES DE COMUNICACIÓN**

#### **PARTE 1 EL TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA Y LA PAQUETERÍA**

La circulación de la correspondencia en entidades privadas y públicas

Los servicios de correspondencia y paquetería

Los medios telemáticos: funciones y procedimientos

Las normas de seguridad y confidencialidad de la correspondencia

#### **PARTE 2 COMUNICACIÓN Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**

Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.

El correo electrónico. Uso, estructura y redacción de los e-mails.

La videoconferencia

La comunicación en las redes (intranet y extranet)

Páginas web. Blogs corporativos. Redes sociales

### **UT 5. ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**

El archivo: concepto y finalidad

Tipos de archivos empresariales

Sistemas de clasificación de documentos

Archivo de documentos en formato papel

Archivo informático de datos

Soportes y materiales de archivo

La protección de la información: la LOPD

### **UT6. ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **PARTE 1. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y DE SU SATISFACCIÓN**

El cliente y su importancia para la empresa

Las motivaciones del cliente y el proceso de compra

Elementos de la atención al cliente

El departamento de atención al cliente

Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente

Satisfacción y calidad

Evaluación del servicio y fidelización del cliente

PARTE 2. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Valoración de la atención recibida

Elementos de la reclamación

Gestión de reclamaciones

El consumidor y su protección

Instituciones y organismos de consumo

Proceso de resolución de una reclamación ante la administración

PARTE 3. ATENCIÓN AL CLIENTE

El cliente

Las necesidades del cliente

El departamento de atención al cliente

El proceso de atención al cliente

El contacto con el público.

PARTE 4. EL SERVICIO POSVENTA

El servicio posventa

Calidad en el servicio posventa

Fases de la gestión de calidad

La fidelización del cliente

PARTE 5. EL CONSUMIDOR Y SUS DERECHOS

La protección del consumidor

Las reclamaciones

La mediación

El arbitraje

**UT7. POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL**

La función comercial de la empresa

Marketing: concepto y niveles de desarrollo

Implantación del plan de marketing

El producto y sus estrategias

El precio y sus estrategias

El acercamiento físico al cliente: la distribución

Estrategias de comunicación con el cliente

Imagen y cultura de empresa: responsabilidad social corporativa

## **DISTRIBUCIÓN TEMPORAL**

El módulo de Comunicación empresarial y atención al Cliente, tal como recoge la Orden de 15 de marzo de 2012 de currículo, tiene una temporalidad de 130 horas anuales. Al ser un módulo ubicado en el primer curso del ciclo transcurre entre los meses de septiembre a junio. Este módulo se imparte en castellano y en inglés a la otra mitad del alumnado, que pertenecen al proyecto bilingüe.

El siguiente cuadro recoge los contenidos y la distribución de los tiempos para cada una de las unidades de trabajo, teniendo en cuenta que son 4 sesiones semanales, de 55 minutos cada una.

<b>Unidad nº</b>	<b>Título</b>	<b>Temporalización (sesiones)</b>
0	PRESENTACIÓN DEL MÓDULO	01
1	EMPRESA Y COMUNICACIÓN	12
2	COMUNICACIÓN ORAL	17
3	COMUNICACIÓN ESCRITA	24
<b>HORAS PRIMERA EVALUACIÓN</b>		<b>54</b>
4	MEDIOS FÍSICOS Y DIGITALES DE COMUNICACIÓN	24
5	EL ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN	16
<b>HORAS SEGUNDA EVALUACIÓN</b>		<b>40</b>
6	LA ATENCIÓN AL CLIENTE	20
7	POTENCIACIÓN DE LA IMAGEN EMPRESARIAL	16
<b>HORAS TERCERA EVALUACIÓN</b>		<b>36</b>

### **Contenidos de carácter transversal al currículo**

Para una formación integral básica que satisfaga el principio de preparar a los estudiantes para ser ciudadanos de una sociedad democrática, pacífica y solidaria, se hace necesario incorporar al currículum un conjunto de contenidos de especial relevancia para el desarrollo de la sociedad y que constituyen los ejes o contenidos transversales que reflejen actitudes y valores.

Los temas transversales que se relacionan más directamente con nuestro módulo, y por tanto, los desarrollados en esta programación serían los siguientes:

- **Educación ambiental:** Contribuyendo de alguna manera a la preservación de los medios naturales y medioambientales.
- **Cultura emprendedora;** el alumnado de F.P. enfoca sus estudios a la inserción en el mundo laboral, por ello, se trabajará transmitiendo la idea del emprendimiento, a través de simulación empresarial.
- **Educación para la igualdad:** Se trata más a través de actitudes que de temas concretos, sobre todo estableciendo un trato igualitario con ambos sexos.
- **Educación para la salud:** Cuando se utilizan equipos informáticos se procura que el alumno/a y la alumna conozcan una serie de normas de higiene y seguridad en el trabajo, así como sobre las precauciones necesarias en el empleo de los equipos.

## **4. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.**

### **Tipología de las actividades**

En cada una de las unidades de trabajo se proponen sucesivamente actividades de comprensión, análisis, relación, consolidación y aplicación. Para su secuenciación se ha respetado el orden de exposición de los contenidos y se ha tenido en cuenta el grado de dificultad. Todas ellas se pueden resolver exclusivamente con los contenidos proporcionados al alumno.

Se realizarán comentarios sobre diversas publicaciones o visualización de videos para fomentar la reflexión crítica sobre el texto y la opinión del alumno respecto a los contenidos estudiados. Al final se expondrán las diversas opiniones y se realizarán debates sobre los mismos.

**Enseñanza bilingüe:** no supone la modificación del currículo del módulo regulado para cada ciclo.

Importante destacar que este módulo se impartirá en dos lenguas, dado que se trata del módulo elegido para el proyecto de F.P. bilingüe. Por un lado, habrá alumnos que pertenezcan al programa en castellano y otros que sean del programa bilingüe. No obstante, no se producirá alteración en ninguno de los elementos básicos de la programación docente, ya que lo único que variará es la lengua de impartición del módulo.

En cuanto al alumnado que recibe formación de esta materia en el programa bilingüe (inglés), la evaluación del alumnado irá dirigida a los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo, no al conocimiento de la lengua, que se evalúa en otro módulo.

Al emplear una lengua diferente a la nativa, el alumno aumenta su exposición a esa nueva lengua, de forma que pasa progresivamente a formar parte de su realidad diaria y su contexto cultural. Con esto se consigue, no solo fomentar las competencias comunicativas, sino también integrar los contenidos en un contexto más significativo para el alumno.

Además de proporcionar vocabulario y expresiones claves relacionadas con cada unidad, se trabajará con videos, actividades y se plantearán retos al alumnado, que además de acercarle a la vida profesional real, le servirán para manejarse en otra lengua. Se realizarán trabajos en grupo y se fomentará la conversación para que los alumnos se vean obligados a dar argumentos, no a repetir de memoria. Se fomentan así distintas destrezas comunicativas como leer, escuchar, hablar y escribir.

La interrelación entre el aprendizaje de una lengua y el aprendizaje de unos contenidos determinados debe basarse en experiencias reales y significativas. Así, el alumno integra y asimila los conocimientos presentados orgánicamente. En consecuencia, el inglés se convertirá de forma natural en el vehículo comunicativo del aula.

Gracias a la asistencia semanal de un lector, los alumnos pedirán su ayuda para realizar los proyectos tanto escritos como realizar prácticas para exponer de forma oral en idioma inglés.

## 5. METODOLOGÍA Y RECURSOS DIDÁCTICOS.

Según el artículo 42.3 de la Ley Orgánica 2/2006 (LOE):

*“La formación profesional promoverá la integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos y garantizará que el alumnado adquiera los conocimientos y capacidades relacionadas con las áreas establecidas en la disposición adicional tercera de la Ley 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional”.*

En estos objetivos debe basarse la metodología didáctica de los distintos módulos, como establece el artículo 8.6 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo:

*“La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.”*

La impartición de este módulo se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Para la explicación de cada Unidad de Trabajo se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesorado. De igual modo se apoyará la exposición teórica con una ex-

posición del caso. A través de un caso práctico el alumno observará la problemática y la adopción de resultados adaptados al caso propuesto.

- Se emplearán recursos TIC cuando exista la dotación de medios necesarios.
- Posteriormente se realizarán una serie de ejercicios propuestos. El objetivo de estos ejercicios es llevar a la práctica los conceptos teóricos que se asimilaron en la exposición teórica anterior.
- El profesorado resolverá todas las dudas que puedan tener los alumnos del módulo, tanto teóricas como prácticas, incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos de refuerzo que aclaren los conceptos que más cueste comprender a los alumnos.
- El profesorado propondrá un conjunto de ejercicios y casos prácticos, de contenido similar a los que ya se han resuelto en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, en horas de clase y para repasar en casa.
- Los ejercicios prácticos se resolverán de forma individual o en grupo, depende del tipo de actividad.
- El profesor tratará de vincular las enseñanzas con el mundo del trabajo y reforzar sus aspectos prácticos de modo que resulte significativo para el alumno.
- Se podrán llevar a cabo actividades que favorezcan trabajos cooperativos confrontando distintos puntos de vista en el aula.
- En caso de considerarlo necesario, se pondrá a disposición del alumnado material complementario para afianzar los contenidos teóricos y prácticos necesarios para desarrollar el módulo, pudiendo emplear para ello soporte informático de distribución.

Por ello, en el módulo COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE se aplicarán métodos de aprendizaje basado en:

- Exposición, análisis y estudio de los contenidos de carácter teórico.
- Planteamiento y resolución de situaciones laborales basadas en la realidad, que incluyan aplicación de técnicas y métodos de comunicación empresarial en todas sus modalidades (orales, escritas, presenciales, etc.)
- Análisis y elaboración de documentos cuyo objetivo es la comunicación tanto en el ámbito interno como externo.
- Tratamiento de la documentación, organización y archivo de acuerdo a diversos criterios.
- Desarrollo de relaciones humanas en el entorno de trabajo: protocolo en la atención y tratamiento de visitas, así como atención a los clientes.
- Aplicación de técnicas de comunicación para el manejo de situaciones de conflicto en relación con clientes (quejas, reclamaciones, etc.).
- Búsqueda y recogida de información por parte del alumno de la documentación relación-nada con los supuestos que se planteen.
- Búsqueda y consulta de información sobre los contenidos del programa, en textos informativos (periódicos y revistas de carácter económico) así como en textos legales relación-nados con el contenido del módulo.
- Participación continúa y activa del estudiante de manera que sea el protagonista de su propio aprendizaje.
- Resolución de supuestos globales relacionados con la gestión de las comunicaciones empresariales.

En cada una de las unidades didácticas, se ofrecerán numerosos ejemplos que pueden ilustrar los contenidos del mismo, así como actividades.

**MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS. APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN AL TRABAJO EN EL AULA.** Se seguirá un manual de referencia. No obstante, para complementar el material se ofrecerán los recursos que se consideren necesarios a lo largo del curso.

Se utilizarán los recursos didácticos habituales disponibles en un aula convencional, incluyendo proyector y/o pizarra digital.

Los estudiantes tendrán acceso a un ordenador cada uno con sistema operativo Windows y con acceso a internet y al paquete de programas de Microsoft Office, proporcionado por Educarm.

De forma adicional, se utilizarán distintas aplicaciones para presentaciones, mapas conceptuales, infografías, creación de videos, cuestionarios, aplicaciones de gamificación, etc. que ofrecen versiones gratuitas online, como Youtube, Canva o Kahoot entre otros.

Los alumnos utilizarán la plataforma Moodle, en la que la profesora colgará diferentes recursos y solicitará diferentes tareas a dichos alumnos, que tendrán que realizarlas en los tiempos estimados para las mismas.

## **6. LAS MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD PARA EL ALUMNADO QUE LO REQUIERA.**

### **ACTUACIONES DE APOYO ORDINARIO.**

Si hay alumnos que, a través de la evaluación formativa, se observa que no han asimilado los contenidos mínimos necesarios para desenvolverse adecuadamente en el proceso formativo, se les proporcionará material de refuerzo y se les atenderá, preferentemente, al final o al principio de la clase, mediante la oportuna adaptación y orientación, para procurar que, con la mayor brevedad posible se incorporen a la marcha del colectivo.

Una situación que se da de forma habitual es la de contar con algún alumno que habla el castellano con fluidez; sin embargo, encuentra dificultades de expresión escrita. Se incidirá entonces en los aspectos del lenguaje que pudieran dificultar a estos alumnos el seguimiento de la clase. Una actividad apropiada para ello es la realización de un glosario, de forma individual, en el que los alumnos anoten cada vocablo que hayan conocido por primera vez, o bien una nueva aplicación de este.

### **ACTUACIONES PARA EL ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES**

Con relación a los alumnos con necesidades educativas especiales, la diversidad podrá consistir en:

- Alumnos con posibles dificultades de aprendizaje:
  - se insistirá básicamente en los contenidos prioritarios mediante actividades de refuerzo, clases de repaso y ejercicios resueltos.
  - Se intentará conocer los distintos intereses del alumno para explotarlos como fuentes de motivación y que desarrolle correctamente el proceso de aprendizaje.
  - Se propondrán actividades secuenciando el nivel de dificultad de forma progresiva.
  - Se utilizarán materiales didácticos variados, utilizando en cada caso aquellos que respondan mejor a las necesidades concretas de cada alumno. El alumnado ACNEAE que haya informado en tiempo y forma al equipo docente y lo necesite, podrá solicitar adaptación en las medidas metodológicas y los procedimientos de evaluación que se ajustan a sus necesidades que precisen como podrán ser:
    - Adaptación de tiempos (hasta un 25%)
    - Adaptación del formato de examen en pruebas escritas, que supondrá un aumento del tamaño y, en su caso, tipo de la fuente de texto e interlineado, así como la incorporación de espacio suficiente entre las diferentes cuestiones para cumplimentar las respuestas. En el caso de que los enunciados de la prueba escrita contengan imágenes se aumentará el tamaño de las mismas.

- Utilización de medios técnicos e informáticos para facilitar el desarrollo de las actividades formativas en casos de dificultad en la motricidad fina o déficit visual.
- Utilización de recursos técnicos en los casos de déficit auditivo.
- Adaptación de los accesos, espacios y mobiliario en los casos de presentar dificultades de movilidad.
- Otras medidas que permitan la realización de las actividades formativas y que a juicio del equipo docente resulten de aplicación.
- Alumnos con altas capacidades intelectuales.

Con relación a los alumnos con altas capacidades intelectuales, que tienen un ritmo más acelerado de aprendizaje, para ellos se procurará plantear un número adicional de supuestos prácticos, con un planteamiento más laborioso que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento.

Se intentará conocer los distintos intereses del alumno para explotarlos como fuentes de motivación y que desarrolle correctamente el proceso de aprendizaje.

Asimismo, se entregarán actividades de ampliación, con especial dificultad, a quienes puedan ahondar en aspectos más complejos.

- Alumnos que se integran tardíamente al sistema educativo.

Se les ofrecerá material de apoyo para facilitar la asimilación de los conocimientos, y se les hará un especial seguimiento durante el desarrollo de las sesiones.

### **ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN DE LOS ALUMNOS/AS CON MATERIAS PENDIENTES DE CURSOS ANTERIORES.**

Al ser una materia de primer curso, no existen alumnos en primero que tengan materias pendientes de cursos anteriores.

Otro caso distinto es el de los alumnos que estando en segundo tengan pendiente dicho módulo. El **plan de refuerzo y recuperación** comprenderá también a los alumnos en esta situación.

En estos casos el alumno deberá de realizar una serie de actividades y tareas destinadas a calificar los procedimientos y actitudes, y finalmente una prueba escrita en el que se calificará los conocimientos asociados a los resultados de aprendizaje.

La comunicación con este alumno, que al estar cursando segundo no puede asistir a clase, se realizará a través de Moodle, y se establecerán tutorías en las que el alumno podrá consultar dudas sobre los contenidos.

## **7. PROCEDIMIENTOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN.**

En la siguiente tabla se detalla el peso de cada resultado de aprendizaje sobre el total, con los criterios de evaluación que componen cada uno, la unidad de trabajo en la que se abordarán, y la evaluación en la que se desarrollarán.

Todos los criterios de evaluación tienen el mismo peso en el resultado de aprendizaje al que pertenecen. De esta forma, la nota alcanzada en el resultado de aprendizaje será la media aritmética de la calificación alcanzada en cada uno de los criterios de evaluación que lo componen.

Resultados de aprendizaje	Peso del RA	Criterios de evaluación	Unidad de trabajo	Evaluación
RA1. Selecciona técnicas de comunica-	10%	a, b, c, d, e, f, g, h, i	UT 1: Empresa y	1ª



ción relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.			<b>comunicación</b>	
<b>RA2.</b> Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio profesionales habituales en la empresa.	12%	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	<b>UT 2: Comunicación oral</b>	1ª
<b>RA3.</b> Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	32%	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k criterios abordados en la unidad 3: a, d, e, f, h criterios abordados en la unidad 4: b, c, g criterios abordados en la unidad 5: i, j, k	<b>UT 3: La comunicación escrita</b> <b>UT 4: Medios físicos y digitales de comunicación</b> <b>UT 5: El Archivo de la información</b>	1ª (UT 3) 2ª (UT4) 2ª (UT5)
<b>RA4.</b> Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	14,5%	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	<b>UT 5: El Archivo de la Información</b>	2ª
<b>RA5.</b> Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	6,5%	a, b, c, d, e, f, g, h	<b>UT 6: Atención al cliente</b>	3ª
<b>RA6.</b> Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	6,5%	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	<b>UT 6: Atención al Cliente</b>	3ª
<b>RA7.</b> Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	12%	a, b, c, d, e, f, g	<b>UT 7: Potenciación de la imagen empresarial</b>	3ª
<b>RA8.</b> Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	6,5%	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	<b>UT 6: Atención al Cliente</b>	3ª
	100			

## INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación del aprendizaje programado atenderá a los siguientes instrumentos:

- **Pruebas evaluables escritas u orales teóricas-prácticas**, que podrán consistir en:
  - Pruebas objetivas, en las que se ofrecerán al alumno alternativas de respuestas limitadas, entre las que sólo una de ellas es la correcta.
  - Preguntas abiertas sobre datos o sobre casos prácticos, en los que se ofrecerá al alumno información sobre un caso o hechos, en torno a los cuales el alumno debe argumentar sus respuestas utilizando los conocimientos adquiridos.
  - Preguntas sobre un asunto o tema para cuya respuesta el alumno ha de utilizar los conocimientos previamente adquiridos.
  - Presentaciones sobre contenidos impartidos o trabajos de investigación, en las que se apreciará el grado de coherencia, corrección en la expresión y la cita de las fuentes de información utilizadas en la exposición.
  - Combinación de las anteriores

- **Trabajos, resolución de ejercicios y actividades de aula** individuales o en grupo, utilizando las aplicaciones ofimáticas y las TIC. Se hará uso del paquete de MS Office, o del paquete Google y aplicaciones como Canva...

Cada instrumento se valorará sobre diez puntos, considerándose superadas las calificaciones iguales o superiores a 5 puntos.

Para que los trabajos, resolución de ejercicios y actividades de aula puedan considerarse como parte de la calificación, es necesario que en el instrumento de pruebas orales o escritas el estudiante consiga una calificación superior a 5.

Si no obtiene un 5 o más en una las pruebas evaluables el alumno irá a la recuperación de esa prueba, pudiendo coincidir con la fecha establecida como convocatoria ordinaria. En el caso de no conseguir el 5 en la recuperación de la prueba, el alumno tendrá que realizar el examen de convocatoria extraordinaria con todos los contenidos impartidos durante el curso.

La falta de asistencia a un examen o una prueba no implica repetir el mismo por lo que el estudiante tendrá que realizar dicha prueba en el periodo de recuperación, salvo en el caso de los exámenes finales (ordinario y extraordinario) que no pueden repetirse.

El alumno que durante un examen se le sorprenda con un móvil, independientemente del uso que esté haciendo de él, se le asignará una calificación de cero puntos.

Al alumno que se le sorprenda copiando o con clara intención de hacerlo en un examen, se le valorará dicho examen con 0 puntos

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación de cada resultado de aprendizaje será la media aritmética de la calificación obtenida en los criterios de evaluación que componen ese resultado de aprendizaje.

Para medir el nivel de consecución de los criterios de evaluación se establecerá la siguiente ponderación:

- El **80 %** de la nota corresponderá a la calificación obtenida en las **pruebas, orales o escritas**
- El **20 %** de la nota corresponderá a la calificación de los **trabajos, resolución de ejercicios y actividades de aula**, entregados a través de la plataforma Moodle.

Las calificaciones se formularán en cifras de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos y negativas las restantes.

La **calificación final del módulo** será la media ponderada de las calificaciones obtenidas en cada uno de los resultados de aprendizaje del módulo, que se abordan en las unidades de trabajo.

La **evaluación ordinaria** del módulo profesional tendrá lugar en **junio**.

La **evaluación extraordinaria** se realizará aproximadamente 15 días después, también en el mes de **junio**, y serán objeto de esta evaluación los alumnos que en la evaluación ordinaria tengan el módulo pendiente de superación.

## NIVEL DEL LOGRO

El nivel de logro conseguido por el alumno queda definido en la siguiente rúbrica:

Excelente	9-10	El alumnado demuestra un conocimiento muy amplio y completo.
Avanzado	7-8	El alumnado demuestra un conocimiento amplio.
Intermedio	6	El alumnado demuestra un conocimiento intermedio, algunas tareas no las

		domina.
Básico	5	El alumnado demuestra conocimientos básicos sobre las tareas.
Insuficiente	2-4	El alumnado no demuestra conocimientos suficientes sobre las tareas.
Nulo	0-1	Desconocimiento del alumnado sobre las tareas a realizar.

### **PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA**

El alumno con pérdida del derecho a la evaluación continua podrá presentarse a examen final ordinario y extraordinario de junio con todos los contenidos del módulo. Igualmente irá con todos los contenidos aun habiendo aprobado alguna prueba evaluable si después pierde el derecho a la evaluación continua.

### **PLAN DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN**

En el Plan de refuerzo y recuperación caben distinguir dos situaciones:

- 1) En aquellos casos en que el proceso de aprendizaje no sea progresivo, es decir, cuando la evaluación positiva de una Unidad no pueda llevar implícita la recuperación de las Unidades anteriores, se realizarán actividades específicas de recuperación.

En estos casos, cuando algún alumno no haya alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados para los que se considere necesario su consecución, se establecerán actividades específicas de recuperación que realizarán a lo largo de las Unidades siguientes.

- 2) Por otro lado, para los alumnos que han de ser evaluados en **evaluación extraordinaria**, las actividades de recuperación habrán de realizarse durante las dos o tres semanas de diferencia con la prueba ordinaria, éstas deberán:
  - Estar claramente especificadas
  - Poder ser realizadas en el período de tiempo previo a la evaluación extraordinaria
  - Corresponderse con los objetivos generales del módulo y las capacidades terminales

El Plan de refuerzo y recuperación incluirá actividades que podrán consistir, según la naturaleza de los contenidos en: realización de actividades, pruebas escritas, análisis y solución de problemas, cuestionarios, trabajos, y realización de exposiciones.

Aquellos alumnos que no superen con éxito el examen ordinario de junio serán de nuevo evaluados en la convocatoria extraordinaria de junio. Estos alumnos deberán realizar una prueba objetiva de los contenidos de todo el módulo. Esta prueba objetiva tendrá un peso del 100% de la nota.

### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE PARA LA FCT**

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 socioprofesionales 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.

## **8. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE**

**Ver proyecto educativo. Capítulo 4 sobre propuesta curricular, apartado 4.10. Criterios comunes de Centro sobre Estrategias e instrumentos para la evaluación del proceso de enseñanza y la práctica docente. Evaluación de la Práctica Docente (EPD)**

## **9. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.**

Actividades relacionadas con el proyecto del Aula de Emprendedores desarrollado por el departamento de administración o, en su caso, serán las establecidas en la Programación General Anual.