



CURSO ESCOLAR:	2025-2026
ETAPA:	CICLOS FORMATIVOS
NIVEL:	1er CURSO DE GRADO MEDIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
ÁREA:	COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

ELABORADO POR: Maje Bravo	REVISADO POR: Jefatura Departamento	APROBADO POR: Dirección CCFF
FECHA: Septiembre 2025	FECHA: Octubre 2025	FECHA: Octubre 2025

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE – 1er CURSO

Curso 2025/2026

CONTENIDOS POR TRIMESTRE:

1a Evaluación	UD1. La comunicación en la empresa Examen: 8 de octubre UD2. Comunicación presencial examen: 5 de noviembre UD3. Comunicación telefónica Examen: 26 de noviembre
2a Evaluación	UD4. Comunicación escrita Examen: 28 de enero UD5. Tratamiento de la correspondencia y la paquetería Examen: 18 de febrero UD6. Archivo y clasificación de documentos Examen: 4 marzo
3a Evaluación	UD7. Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción Examen: 1 de abril UD8. Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones Examen: 13 de mayo UD9. Potenciación de la imagen empresarial Examen: 3 de junio

OBJETIVOS DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
Nº	DESCRIPCIÓN
1	Seleccionar técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.
2	Transmitir información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.
3	Transmitir información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.
4	Archivar información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.
5	Reconocer necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
6	Atender consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

7	Potenciar la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.
8	Aplicar procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

1. Se realizará un exámen de contenidos por cada unidad didáctica. Será necesario aprobar TODAS las unidades del curso. En el caso de suspender alguna con una nota menor a un 4´5, se acudirá a la recuperación con los temas pendientes.
2. Cada una de las actividades que se realicen durante el curso se evaluará a través de diferentes tipos de iconos, mediante los cuales se evalúa la calidad de los trabajos presentados:

	Trabajo muy bien realizado, equivalente numérico 10
	Trabajo bien realizado, equivalente numérico 8
	Trabajo regular realizado, equivalente numérico 6
	Trabajo mal realizado, equivalente numérico 4
	Trabajo muy deficiente, equivalente numérico 2
	Trabajo no presentado, equivalente numérico 0
	Trabajo realizado en clase y no presentado por ausencia, equivalente 0
	Trabajo entregado fuera de plazo, equivalente numérico 4

3. Asistencia en las clases. La falta reiterada puede resultar en la pérdida de la evaluación en el trimestre si se supera el 15%. Debido a que la asistencia a las sesiones permite realizar diferentes actividades de aprendizaje, además de demostrar interés y una participación activa en la asignatura, la ausencia a las clases (sea justificado o no) supondrá una reducción en la nota del apartado de actitud, de manera que cada 3 ausencias equivaldrán a una anotación negativa. Además, dos retrasos equivaldrán a una falta de asistencia no justificada.
4. En el caso de una ausencia no justificada en día de examen, el mismo solo se podrá realizar en las fechas que se establezcan para la recuperación del trimestre en cuestión.

5. En el caso de una ausencia en día de examen, el mismo solo se podrá realizar en las fechas que se establezcan para la recuperación del trimestre en cuestión.
6. La puntuación de la actitud vendrá definida por la siguientes rúbrica de evaluación:

	EXCELENTE 3	BUENO 2	REGULAR 1	MALO 0
NOTA FINAL 100%	Todo verde o 1 amarillo	2 o más amarillos	Algún naranja	Algún rojo
Participación 0%	Durante las explicaciones está atento, demuestra interés y en ocasiones participa	En alguna ocasión se le ha llamado la atención por no prestar atención a las explicaciones.	Se le ha llamado la atención 2 o 3 veces por no prestar atención a las explicaciones. No suele mostrar interés.	Se le ha llamado la atención 4 o más veces por no prestar atención a las explicaciones. No suele mostrar interés.
Comportamiento 0%	Ningún indicador de comportamiento negativo en clase	1 indicador de comportamiento negativo en clase	2 indicadores de comportamiento negativo en clase	3 o más indicadores de comportamiento negativo en clase
Móvil 0%	Nunca se le ha llamado la atención en clase por el uso del móvil	Se le ha llamado la atención 1 vez por el uso del móvil	Se le ha llamado la atención 2 veces por el uso del móvil	Se le ha llamado la atención 3 o más veces por el uso del móvil
Tareas 0%	Todas las tareas entregadas a tiempo	1 o 2 tareas no entregadas o entregadas con retraso	3 tareas no entregadas o entregadas con retraso	4 o más tareas no entregadas o entregadas con retraso
Asistencia 0%	Ninguna falta de asistencia INJUSTIFICADA	1 o 2 faltas de asistencia INJUSTIFICADAS	3 o 4 faltas de asistencia INJUSTIFICADAS	5 o más faltas de asistencia INJUSTIFICADAS

Criterios de calificación:

- La nota final de cada evaluación dependerá de diversos aspectos, como pueden ser: exámenes, trabajos trimestrales, trabajo en clase y actitud.
- Los **EXÁMENES** contarán con un valor del **80% sobre la nota final** del trimestre, teniendo que aprobar **TODAS** las unidades para aprobar la evaluación.

- Las **ACTIVIDADES DE PUNTUABLES** tendrán un valor del **10% sobre la nota final** del trimestre. Su entrega se considera obligatoria. La no entrega de estas actividades supondrá un 0 en la evaluación de las mismas hasta su entrega, donde será evaluada como fuera de plazo. La entrega fuera de plazo de estas actividades **será obligatoria** para poder aprobar la asignatura. Si al final de la evaluación quedan pendientes de entrega más del 20% de las actividades pero la media de la asignatura es aprobada, la calificación final de la evaluación será de 4, y en la recuperación el alumno tendrá que entregar todas las actividades puntuables pendientes.
- El **10% restante** de la nota de la evaluación se dedica en el apartado de **ACTITUD**.
- La nota en el boletín de cada evaluación será numérica sin decimales, en el supuesto de que el alumno obtenga decimales se redondeará a la baja y se guardará los decimales para la nota final del curso. Ya en la nota final del curso se calculará la media de todas las evaluaciones y en caso de tener que redondear, se realizará al alza siempre que la primera décima sea un cinco o una cifra superior.
- El redondeo solo se realizará cuando las notas sean mayores que 5, siendo necesario sacar un 5 para aprobar la evaluación.
- Si un alumno no se presenta a un examen, pero justifica su ausencia, tendrá en su primer examen la calificación que obtenga.

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN:

1. Se realizarán hasta 3 posibles recuperaciones de la asignatura:
 - Una recuperación por cada trimestre (algunos exámenes de la 3ª evaluación podrían no disponer de esta por falta de tiempo)
 - Junio (el 3º trimestre solo dispondrá de la de Junio)
 - Extraordinaria, (Julio, cuya decisión queda a expensas de la decisión del profesor).
2. Para la recuperación de los temas pendientes, el alumno solo se tendrá que presentar a los exámenes que no haya aprobado. Es decir, una vez aprobado el tema 1, por ejemplo, ya no tendrá que volverlo a hacer en ningún caso.
3. Si además de tener algún examen para recuperar, quedan pendientes de entrega más del 20% de las actividades, la entrega de las actividades pendientes será obligatoria antes de la fecha programada para la recuperación para poder realizar la prueba de recuperación.
4. La nota máxima en un examen o prueba de recuperación será de 6 y también se podrá hacer media con el rastro de exámenes aprobados en la evaluación a partir de 4,5. La nota de recuperación aparecerá en el boletín de la evaluación siguiente.
5. Como norma general, si tras las recuperaciones ordinarias el alumno no supera alguna unidad, tendrá que recuperar toda la materia en la convocatoria extraordinaria. En el caso de alumnos con buena actitud y alguna unidad pendiente, queda a criterio del profesor respetar la nota de las unidades superadas para la esta convocatoria. Cabe la posibilidad de que el profesor no de opción a tal convocatoria por considerar que el alumno será incapaz de conseguir aprobarlos. También pueden influir otros factores como la falta de asistencia a clase, o un reiterado mal comportamiento en las clases.

6. En el caso de la convocatoria final y de la extraordinaria, el NO PRESENTADO aparecerá en el informe de notas como SUSPENDIDO.

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En CCFF según la legislación, orden de 14 de marzo de 2005 (DOGV) a los alumnos no se les puede realizar adaptaciones curriculares significativas, ni no significativas. Sólo se pueden realizar adaptaciones curriculares de acceso.

A un alumno con adaptaciones se le exigirá el cumplimiento de los contenidos mínimos de cada materia fijados por ley.