

Comunicación Empresarial y Atención al Cliente

- 1. Introducción**
- 2. Objetivos generales del módulo**
- 3. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación**
- 4. Contenidos básicos**
- 5. Programación básica**
- 6. Recursos metodológicos**
- 7. Recursos materiales**
- 8. Evaluación**
- 9. Medidas de atención a la diversidad**

1. Introducción

La Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional define el Sistema de Formación Profesional a lo largo de la vida como un conjunto, por primera vez, articulado y compacto que identifica las competencias básicas profesionales del mercado laboral, asegura las ofertas de formación idóneas, posibilita la adquisición de la correspondiente formación o, en su caso, su reconocimiento, y pone a disposición de la población un servicio de orientación y acompañamiento profesional que permita el diseño de itinerarios formativos individuales y colectivos.

La **Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula la formación profesional del sistema educativo** y la define como un conjunto de ciclos formativos de grado medio y superior, que tienen como finalidad preparar a los alumnos para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de la ciudadanía democrática.

En este marco se encuadra el ciclo formativo de grado medio de Gestión Administrativa, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión, regulado por **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, y cuya competencia general consiste en:

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

Las unidades de competencia de la cualificación profesional exigible a este técnico son:

- Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas (UC0975_2).
- Gestionar el archivo en soporte convencional e informático (UC0978_2).

Por lo que, en su diseño, se ha fijado como uno de los módulos a cursar el de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente.

Este módulo, concretado mediante el proyecto curricular que presentamos a continuación, queda desarrollado mediante el texto de **MACMILLAN** en el que se plasman los contenidos necesarios para desempeñar la función de gestión administrativa, así como actividades administrativas de recepción y relación con el cliente.

En este proyecto curricular se describen los objetivos generales del módulo, los resultados de aprendizaje con sus respectivos criterios de evaluación, se propone una secuenciación y temporalización de los contenidos y se ofrecen una serie de orientaciones en cuanto a metodología y evaluación.