

ASPECTOS PROGRAMÁTICOS BÁSICOS DEL MÓDULO PARA EL ALUMNADO Y FAMILIAS

F.P. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

2024/2025

El presente documento hace públicos para su conocimiento por parte de las familias y el alumnado, los procedimientos de evaluación y los criterios de evaluación y de calificación de:

CICLO	CFGS ADMINISTRACION Y FINANZAS
MÓDULO	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
GRUPO	1º Mañanas

ÍNDICE

1. [CONTEXTUALIZACIÓN.](#)
2. [RESULTADOS DE APRENDIZAJE](#)
3. [CONTENIDOS, SECUENCIACIÓN Y TEMPORIZACIÓN](#)
4. [PROCESO DE EVALUACIÓN DEL ALUMNADO Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN , CALIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN](#)
5. [EVALUACIÓN DEL ALUMNADO CON PÉRDIDA DEL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA.](#)
6. [PLAN DE RECUPERACIÓN DE PENDIENTES.](#)
7. [MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.](#)
8. [NORMAS QUE EL ALUMNO DEBE RESPETAR](#)

1 CONTEXTUALIZACIÓN

PROFESORA	Rocío Segoviano del Hierro
Nº HORAS TOTALES	138
Nº HORAS SEMANALES	4
Nº HORAS PÉRDIDA DERECHO EVAL. CONTINUA	35

Más info en web de la Consejería de Educación y Ciencia. **Implantación de la nueva Ley de Formación Profesional. Curso 2024/2025**

<https://www.educa.jccm.es/es/fpclm/implantacion-nueva-ley-formacion-profesional-curso-2024-202>

Técnico superior en administración y finanzas

<https://www.educa.jccm.es/es/fpclm/ciclos-formativos-1/tecnico-superior-administracion-finanzas>

[Ir a Índice](#)

2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Consultar en Programación.

3 CONTENIDOS, SECUENCIACIÓN Y TEMPORIZACIÓN

8.1. CONTENIDOS:

U.T	CONTENIDOS
1. Técnicas de comunicación institucional y promocional:	<p>Las organizaciones empresariales. Características jurídicas, funcionales y organizativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos. - Tipología de las organizaciones. Organigramas. - Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Estilos de mando: dirección y/o liderazgo. - Teorías y enfoques del liderazgo. - Procesos y sistemas de información en las organizaciones: comunicación en la demanda de información y su prestación. - Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. - Elementos y barreras de la comunicación. - Comunicación, información y comportamiento. - Las relaciones humanas y laborales en la empresa. - La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal. - La comunicación externa en la empresa. - Calidad del servicio y atención de demandas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables. - La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

<p>2. Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:</p>	<p>Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios básicos en las comunicaciones orales. - Técnicas de comunicación oral: empatía, asertividad, escucha activa, sonrisa y proxemia, entre otras. - Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral. - Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal. - Barreras de la comunicación verbal y no verbal. - Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor. - Utilización de técnicas de imagen personal. - Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida. <p>Realización de entrevistas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. - La comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes. - Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios y sonrisa, entre otros. Expresiones adecuadas. - La cortesía en las comunicaciones telefónicas. - Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas. - Preparación y realización de llamadas.- Identificación de los interlocutores. - Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones.- Administración de llamadas. <p>Realización de llamadas efectivas.- Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La centralita.- Uso del listín telefónico.- La videoconferencia.
<p>3. Elaboración de documentos profesionales escritos</p>	<p>La comunicación escrita en la empresa. Normas de comunicación y expresión escrita.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales. Construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos.- Siglas y abreviaturas. - Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, sinónimos y antónimos, entre otras. - Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional: informes, cartas, presentaciones escritas, actas, solicitudes, oficios y memorandos, entre otros. - Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos. - Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La netiqueta. - Técnicas de comunicación escrita a través de: Fax. Correo electrónico. Mensajería instantánea. Correo postal. <p>Otros. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.</p>
<p>4. Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:</p>	<p>La recepción, envío y registro de la correspondencia: libros de entrada y salida.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. - Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. - Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes. - Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo. - Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia. - Sistemas de archivo. Convencionales. Informáticos. - Clasificación de la información. - Centralización o descentralización del archivo. - El proceso de archivo. - Custodia y protección del archivo:

	<p>La purga o destrucción de la documentación. Confidencialidad de la información y documentación. Procedimientos de protección de datos. Las bases de datos para el tratamiento de la información. - El correo electrónico: Contratación de direcciones de correo e impresión de datos. Configuración de la cuenta de correo. Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo electrónico.</p>
<p>5. Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:</p>	<p>- El cliente: sus tipos. - La atención al cliente en la empresa/organización: Variables que influyen en la atención al cliente/usuario. Posicionamiento e imagen de marca. El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. Documentación implicada en la atención al cliente. Sistemas de información y bases de datos (herramientas de gestión de la relación con el cliente –CRM–). Relaciones públicas. Canales de comunicación con el cliente. Procedimientos de obtención y recogida de información. Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.</p>
<p>6. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:</p>	<p>La protección del consumidor y/o usuario. - El rol del consumidor y/o usuario. - Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios. - La defensa del consumidor: legislación europea, estatal y autonómica. - Instituciones y organismos de protección al consumidor: Entes públicos. Entes privados: asociaciones de consumidores, asociaciones sectoriales y cooperativas de consumo. - Reclamaciones y denuncias: Normativa reguladora en caso de reclamación o denuncia. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Configuración documental de la reclamación. Tramitación y gestión: proceso de tramitación, plazos de presentación, órganos o entes intervinientes. Mediación y arbitraje: concepto y características. Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje. - La mediación: Personas físicas o jurídicas que intervienen. Requisitos exigibles. Aspectos formales. Procedimiento. - El arbitraje de consumo: Legislación aplicable. Las juntas arbitrales. Organigrama funcional. Personas físicas o jurídicas que intervienen. Procedimiento.</p>
<p>7. Organización del servicio posventa:</p>	<p>El valor de un producto o servicio para el cliente: Valor de compra. Valor de uso. Valor final. - Actividades posteriores a la venta: Tratamiento de quejas/reclamaciones. Asesoramiento para el uso. Instalación. Mantenimiento. Reparación. - El proceso posventa y su relación con otros procesos:</p>

	<p>Información de entrada: necesidades y expectativas de los clientes, situación de la competencia, plan estratégico de calidad, el producto o servicio vendido, características y alcance de los productos y servicios, instrucciones sobre el producto, información de periodos anteriores, garantía de calidad y recursos disponibles.</p> <p>del cliente, solución a una queja o inconformidad, información para el control de los procesos, valoración de los productos y de los procesos, deficiencias del producto o servicio y oportunidades de mejora.</p> <p>Tipos de servicio posventa: Servicios técnicos: instalación, mantenimiento y reparación.</p> <p>Servicios a los clientes: asesoramiento y tratamiento de quejas.</p> <p>La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa:</p> <p>Calidad interna. Calidad externa. Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa:</p> <p>Planificación. Aplicación. Control. Mejora.</p> <p>- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad:</p> <p>Tormenta de ideas. Análisis del valor. Árboles de estructuras.</p> <p>Diagramas de causa-efecto. Flujogramas. Métodos del registro de datos.</p> <p>Gráficos e histogramas. Gráficos de control.</p>
--	---

[Ir a Índice](#)

4 PROCESO DE EVALUACIÓN DE ALUMNADO Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN.

19· Proceso de evaluación

La evaluación debe adaptarse a las diferentes metodologías de aprendizaje que permitan comprobar si se han alcanzado los resultados de aprendizaje, garantizando la objetividad, fiabilidad y validez de la misma. Además, deben establecerse las medidas adecuadas para que los procesos asociados a la evaluación respeten las necesidades de adaptación metodológica, de ampliación de tiempos y de recursos, de las personas con necesidades educativas específicas de apoyo educativo, En el marco del Diseño Universal del Aprendizaje (DUA).

22· Programaciones didácticas y evaluación

1. Las programaciones didácticas de las enseñanzas indicadas en la presente guía promoverán la **cultura de prevención de riesgos laborales** en los espacios donde se impartan los diferentes módulos profesionales y se impulsará una cultura de respeto ambiental, la excelencia en el trabajo, el cumplimiento de las normas de calidad, la creatividad, la innovación, la igualdad de género, el respeto a cualquier diversidad, la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal, especialmente en relación con las personas con discapacidad.

2. El desarrollo curricular realizado a través de la elaboración de las programaciones deberá favorecer un modelo abierto basado en la incorporación de **metodologías activas en proyectos y retos, próximas a la realidad productiva, y la utilización de recursos y materiales tecnológicos que garanticen la calidad y actualización de la formación**, mejoren el aprendizaje y atiendan a las distintas necesidades de cada persona en formación.

3. Las programaciones didácticas deberán contemplar los criterios de planificación del proceso de evaluación en, al menos, los términos siguientes:

- a. Los resultados de aprendizaje y sus correspondientes criterios de evaluación, especificando aquellos que necesariamente deben haber alcanzado para poder incorporarse a la fase de formación en empresa u organismo equiparado, que garanticen que el desempeño del alumnado en la empresa no va suponer un riesgo para sí mismo, para la seguridad de los trabajadores o trabajadoras, sus instalaciones o para el tratamiento de la información confidencial de la empresa.
- b. Los instrumentos de evaluación asociados a los criterios de evaluación.
- c. Los criterios de calificación.
- d. La planificación de las actividades de recuperación de los módulos profesionales o resultados de aprendizaje no superados, para el alumnado que vaya a acceder a la segunda convocatoria ordinaria, y para aquellos alumnos y alumnas que hayan promocionado al curso siguiente con módulos no superados.
- e. La planificación de instrumentos de evaluación destinados al alumnado que haya perdido el derecho a evaluación continua.

Para alcanzar estas premisas, la evaluación de este módulo se realizará de la siguiente manera:

- Diariamente/Semanalmente se trabajarán varios criterios de evaluación que serán calificados y formarán parte de la nota final del resultado de aprendizaje.
- Todos los ejercicios/ controles tendrán su retroalimentación para el alumnado y tendrán posibilidad de recuperación/mejora.
- En el caso de los controles el alumnado podrá comprobar las respuestas correctas (cuestionarios on line) y preguntar las dudas que le susciten esas respuestas.
- En el caso de los ejercicios/casos prácticos se harán comentarios para mejorar aquellos aspectos peor resueltos.

Para cada resultado de aprendizaje, se podrá desarrollar como mínimo una prueba objetiva (control) para uno o varios criterios de evaluación. Para el resto de criterios se realizarán tareas individualizadas/ ejercicios/ casos prácticos o trabajos de investigación o informes en función del criterio a trabajar. En algún caso en un mismo ejercicio puede utilizarse para evaluar más de un criterio.

Para recuperar la evaluación ordinaria se tendrán en cuenta los resultados de aprendizaje propuestos y aún no superados. El alumnado deberá repetir los instrumentos de evaluación correspondientes a los criterios en los que no haya obtenido una calificación de 5. Se propondrán actividades de repaso para ayudar a conseguir los resultados de aprendizajes no alcanzados.

El proceso de evaluación del aprendizaje programado debe comprender los siguientes puntos:

- Cada criterio de evaluación (CE) se evaluará y calificará independientemente de los demás. La cuantificación de los mismos se expresará en cifras de 1 a 10, sin decimales, considerándose que el CE ha sido logrado si la calificación es igual o superior a 5.
- En el desarrollo de las unidades de trabajo, en que se dividen los módulos se realizará un proceso de evaluación continua, donde el alumno/a deberá superar siempre TODOS los criterios de evaluación asociados al Resultado de

Aprendizaje (nota mínima de 5).

- Todos los criterios de evaluación llevarán asociados un ejercicio/ control/ prueba de evaluación que el alumnado ha de entregar y superar. Semanalmente se trabajarán además de los contenidos teóricos necesarios al menos 3-4 criterios de evaluación.
- El alumnado trabajará y hará sus entregas y controles dentro del Aula Virtual en su zona privada como participante (al inicio de curso se formará al alumnado y nos aseguraremos de que todos estén como participantes y pueden entrar). Los ejercicios se harán en clase para asegurarnos que todo el alumnado tenga acceso al Aula Virtual, Internet y ordenador.
- Las entregas de los criterios se harán semanalmente todos los VIERNES.
- Todos los ejercicios asociados a criterios de evaluación llevarán asociada una nota del 1 al 10 que el alumnado podrá comprobar en la zona de Calificaciones del Aula Virtual lo que permite un seguimiento individualizado desde el principio de curso.
- Todas las entregas serán calificadas por la profesora semanalmente y se revisarán en clase a principios de semana para que el alumnado compruebe sus resultados. Tendrán comentarios sobre las mejoras a realizar si las hubiera.
- Seguimiento diario/semanal. Dentro del Aula Virtual, el apartado de Calificaciones permite hacer un seguimiento por criterio y además existela opción de ver todas las calificaciones por alumno lo que permite un seguimiento diario y personalizado, además de permitir una evaluación del módulo por criterio, resultado de aprendizaje y evaluación (se muestran imágenes de las pantallas donde se muestran estos informes).

Para calificar cada CE se usarán los distintos instrumentos de evaluación indicados anteriormente. Por norma general cada CE será evaluado por medio de un único instrumento de evaluación. Si en algún caso se emplean varios instrumentos para evaluar el mismo criterio se tendrá en cuenta únicamente la última calificación (evaluación continua).

Cada resultado de aprendizaje (RA) se evaluará independientemente de los demás, obteniéndose una calificación numérica de 0 a 10, debiéndose tener en cuenta que cada CE dentro del RA tendrá el mismo peso (se considera que al formar parte del Resultado de Aprendizaje todos contribuyen por igual a la consecución del resultado) .

Para que un RA sea considerado superado, el alumno deberá tener una calificación superior a cinco (como media de todos los criterios de evaluación asociados).

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10, sin decimales, tomando como referencia los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación trabajados hasta la fecha , lo que requerirá el seguimiento continuado del proceso de enseñanza- aprendizaje

5

EVALUACIÓN DEL ALUMNADO CON PÉRDIDA DEL DERECHO A LA EVALUACIÓN CONTINUA

1. La evaluación continua requiere el seguimiento regular por parte del alumnado de las actividades programadas para los distintos módulos que integran el Ciclo Formativo o

Curso de Especialización y atenderá a la totalidad de los resultados de aprendizaje del mismo. En la modalidad presencial, con carácter general, la asistencia será obligatoria.

2. En primer curso de los ciclos formativos de grado medio y superior y en los cursos de especialización, para poder ejercer el derecho a la evaluación continua, se deberá acreditar una asistencia de, **al menos, el 75 por ciento de las horas totales del módulo en la modalidad presencial**. El hecho de no alcanzar dichos porcentajes en un módulo llevará asociada la pérdida del derecho a la evaluación continua. Las faltas de asistencia debidamente justificadas no serán computables a efectos de la pérdida del derecho a la evaluación continua. En este sentido, para considerar una falta de asistencia como justificada debe ser no voluntaria y sobrevenida o que constituya un deber legal inexcusable.

3. En primer curso de los ciclos formativos de grado básico no será aplicable la pérdida del derecho a la evaluación continua.

4. En la modalidad semipresencial, se deberán cumplir los requerimientos de la modalidad presencial en las horas impartidas en el centro educativo y los requerimientos de la modalidad virtual, en aquellas horas no presenciales.

5. El alumnado que haya perdido el derecho de evaluación continua en uno o varios módulos tendrá derecho a la realización de las pruebas objetivas que considere oportunas el docente responsable, conforme a los criterios de evaluación que estén asociados a los resultados de aprendizaje no superados. En base a dichas pruebas se realizará la evaluación del alumno o alumna en la primera sesión de evaluación ordinaria.

6. El alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua o que, aun no habiéndola perdido por justificar las faltas adecuadamente, no alcance los porcentajes de asistencia, en la modalidad presencial y semipresencial, o de realización de tareas, en la modalidad virtual, no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a criterio del equipo docente, impliquen algún tipo de riesgo para sí mismos, para el resto del grupo o para las instalaciones del centro, quedando pendiente de superación el módulo profesional.

7. **El profesorado que ejerza la labor de tutoría**, con el visto bueno de la Dirección del centro, comunicará, según el modelo establecido para ello, la pérdida del derecho a la evaluación continua y sus consecuencias, al alumnado objeto de tal medida y, en el caso de ser menor de edad, a sus representantes legales, en el momento en que se produzca

Aquellos alumnos que no alcancen los objetivos establecidos podrán ver reforzado su aprendizaje con una serie de actividades propuestas directamente por el profesor que consistirán en la realización de ejercicios prácticos de afianzamiento y refuerzo y/o de autocorrección de errores.

Cuando se haya finalizado cada Resultado de Aprendizaje y antes de la prueba de recuperación antes de cada evaluación se hará una revisión de los criterios no superados por el alumnado para darle una orientación sobre el contenido a preparar para la prueba final de recuperación.

Los alumnos que hayan perdido el derecho a la evaluación continua, por una asistencia a clase inferior al 75% por ciento de las horas de duración del módulo, o aun no habiéndolo perdido, por justificar las faltas adecuadamente, tendrán derecho a la realización de una **prueba objetiva final** en las que se ofrezca la posibilidad de recuperar los resultados de aprendizaje no superados y/o criterios de evaluación.

[Ir a Índice](#)

6 PLAN DE TRABAJO DEL ALUMNADO CON EL MÓDULO PENDIENTE DE CURSOS ANTERIORES

No aplica en este curso (no hay casos de alumnado con pendientes de curso anterior)

[Ir a Índice](#)

7 MATERIALES, RECURSOS DIDÁCTICOS Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRACURRICULARES

1.Aula Virtual (plataforma Educamos CLM). Zona de trabajo donde aparecerán contenidos adicionales y donde el alumnado trabajará y hará las entregas relacionadas con los criterios

2.Manual Comunicación y atención al cliente. Editorial McGrawhill.



3.En el apartado 7 (tabla resumen) se incluyen por cada Resultado de Aprendizaje recursos adicionales basados en enlaces a páginas web de diferentes Administraciones además del libro de texto este módulo.

4. Adicionalmente se propondrán dentro del Catálogo disponible de Leemos CLM las siguientes



lecturas.

5. Actividades complementarias.

Actividades complementarias.

- Visita a algún Registro Público (por concretar fecha e institución)
- Visita a alguna empresa cercana a Ciudad Real para conocer el entorno empresarial (por definir) con centro de atención al cliente o que ofrezca visitas guiadas para grupos.
- **Visita a oficinas de Atención al Consumidor (dependientes del Ayuntamiento o de JCCM)**
- **Visita archivo** histórico Ciudad Real (dependiente de Castilla la Mancha)/ Visita Biblioteca Pública del Estado de Ciudad Real.

6. Orientación profesional desde el módulo de Comunicación.

En todos los temas se procurará realizar un enfoque práctico orientado a la inserción laboral y profesional del alumnado además de practicar simulaciones de entrevistas de selección (en el tema 2 de Comunicación Presencial) además de preparar su cv y Europass en el tema 3 de Documentación escrita. Adicionalmente en cada módulo se hará una mención a perfiles profesionales necesarios y relacionados (por ejemplo en el tema de archivo se hará mención a los Archiveros etc..).

- *Libro digital profesorado*
- Pizarra digital de aula.
- Ordenadores con conexión a internet en los que poder consultar los sitios web que recojan ejemplos de las situaciones y casos planteados en el aula.

Escuchar y participar en programas de la **radio escolar de Radio Maestro** y dejar un comentario en Spotify.

<https://open.spotify.com/user/31lcd24xackp4w334jgbt6dumsey?si=7ee4cf54fc3d4bda>

7 NORMAS QUE EL ALUMNO DEBE RESPETAR

EL INCUMPLIMIENTO DE ESTAS NORMAS SE CONSIDERARÁ COMO FALTA LEVE O GRAVE (SEGÚN PROPONGA EL DEPARTAMENTO DESPUÉS DE ESTUDIAR CADA CASO, CON LAS CONSIGUIENTES MEDIDAS QUE SE ESTIMEN OPORTUNAS).

El alumno ha de cumplir las normas generales de convivencia establecidas en el Centro, así como las del Reglamento de Régimen Interno.

1. En el aula guardará el debido respeto al profesor y al resto de sus compañeros, siguiendo las explicaciones y realizando todas aquellas actividades que se le planteen. Asimismo, guardará la debida puntualidad y regularidad en la asistencia a clase.
2. De no observar esta conducta, el profesor podrá adoptar frente al alumno distintas medidas (parte de amonestaciones, expulsión del aula, etc...) establecidas en el Régimen Disciplinario del Centro.
3. Cada alumno o grupo es responsable de su puesto de trabajo (PC, MESA, ETC), será el encargado de su buen estado no rallar mesas o Pécs), así como de cualquier material el aula.
4. Sólo se permitirá conectarse a Internet cuando el profesor lo estime oportuno y lo indique.
5. El SOFTWARE que se instalará en los equipos será el que el profesor considere, no se permitirá instalar SOFTWARE bajado de Internet o propio.
6. No se permitirá el uso de chat o de correo electrónico para su uso privado.
7. No se manipulará la configuración de los PC'S, a menos que lo indique el profesor.
8. No causar pérdida de datos propios, de compañeros o de profesor.
9. Si no se cumplen las normas se considerará como falta leve o grave (según proponga el departamento después de estudiar cada caso, con las consiguientes medidas que se estimen oportunas).

EL INCUMPLIMIENTO DE ESTAS NORMAS SE CONSIDERARÁ COMO FALTA LEVE O GRAVE (SEGÚN PROPONGA EL DEPARTAMENTO DESPUÉS DE ESTUDIAR CADA CASO, CON LAS CONSIGUIENTES MEDIDAS QUE SE ESTIMEN OPORTUNAS).

[Ir a Índice](#)