IES MIGUEL ROMERO ESTEO

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

CURSO 2026/2027

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO N.º 0651
HORAS: 128
HORAS SEMANALES: 4
CICLO FORMATIVO: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PROFESORA: Rocío Ortiz Porras
Fecha de Entrega: Octubre 2026

Índice de la programación:

1.COMPETENCIAS: ***3***

Competencia general del título: **3**

Unidades de competencia asociadas al módulo. **3**

Competencias profesionales, personales y sociales. **3**

2.OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO ***4***

Relación de los Objetivos Generales del Ciclo con los Resultados de Aprendizaje. **4**

3.METODOLOGÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS UTILIZADOS: ***5***

Descripción de las actividades de enseñanza y aprendizaje. ***5***

Materiales y recursos didácticos utilizados. ***8***

Relación de unidades y resultados de aprendizaje: ***9***

4.EVALUACIÓN CRITERIAL DE LAS COMPETENCIAS. ACTIVIDADES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN: ***10***

5.INCORPORACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL AL CURRÍCULO. ***23***

6.MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ALUMNADO CON N.E.A.E. ***24***

7.ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES RELACIONADAS CON ESTE MÓDULO. ***26***

8.AUTOEVALUACIÓN ***26***

1. COMPETENCIAS:

Competencia general del título:

La **competencia general** del Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas consiste en organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

Unidades de competencia asociadas al módulo.

El módulo se corresponde con la siguiente **unidad de competencia** del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales:

- **UC0982_3:** Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

Competencias profesionales, personales y sociales.

La formación del módulo permite alcanzar las siguientes **competencias profesionales, personales y sociales** del **Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas**:

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, información obtenida y/o necesidades detectadas.

c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.

d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.

e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.

p) 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.

2. OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO

La formación del módulo se relaciona con los siguientes **objetivos generales** del ciclo formativo:

a) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.

b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.

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) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.

g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.

n) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.

s) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

Relación de los Objetivos Generales del Ciclo con los Resultados de Aprendizaje.

Objetivo General	RA 1	RA 2	RA 3	RA 4	RA 5	RA 6	RA 7
a)	X	X	X				
b)	X		X				
c)			X				
d)				X			
e)					X		
g)				X			
n)					X	X	
s)			X		X	X	X

3. METODOLOGÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS UTILIZADOS:

"La metodología didáctica de las enseñanzas de Formación Profesional integrara 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 educativos propios de la actividad profesional correspondiente" (Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional enel Sistema Educativo).

Orientaciones pedagógicas.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El análisis y aplicación de técnicas de comunicación oral y escrita.
- El conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.
- Las técnicas de confección y registro de la información y la documentación de la empresa, utilizando las aplicaciones informáticas más avanzadas.
- El análisis de los principios y tendencias en la atención de quejas y el desarrollo del servicio posventa en las organizaciones.
- El conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.

Descripción de las actividades de enseñanza y aprendizaje.

La metodología que se va a seguir debe responder a los siguientes principios:

1. Partir del nivel de desarrollo del alumnado y asegurar la construcción de aprendizajes significativos.
2. Reconocer la individualización del aprendizaje.
3. Fomentar el trabajo cooperativo frente al competitivo.
4. Propiciar la actividad y la participación.
5. Promover el aspecto vivencial de la enseñanza, como investigación que se da dentro y fuera del aula, contextualizando el contenido a la realidad del alumnado.

Se seguirá, por tanto, una metodología adaptada a las características del alumnado y a la naturaleza del módulo. Asímismo, se fomentará el uso de diferentes herramientas y recursos para que el alumno/a construya su propio aprendizaje y lo ponga en práctica en su vida profesional. Se favorecerá la autonomía y el trabajo cooperativo y se ajustarán las actividades de manera que éstas sean motivadoras para los alumnos/as, que sean realizables por ellos y que creen una situación de logro de los resultados previstos.

Métodos didácticos

La metodología utilizada debe buscar enfrentar al alumno/a a la simulación de casos prácticos sobre procesos de trabajo reales. Se promoverán las actividades con un marcado componente práctico y contextualizadas en el entorno profesional dada la naturaleza inherentemente práctica del módulo de **"Comunicación y atención al cliente"** que queda reflejado en el **Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas**, así como la **Orden 11 de marzo de 2013**, por la que se desarrolla el currículo de dicho título.

Asimismo, se debe servir para favorecer en el alumnado la capacidad para aprender por sí mismo y para trabajar dentro de un equipo. Debemos fomentar la capacidad de "aprender a aprender" en el alumnado, siendo ésta la capacidad para proseguir y persistir en el aprendizaje, de organizar el propio aprendizaje y que conlleva realizar un control eficaz del tiempo y la información, individual y grupalmente. Esta competencia es fundamental para el aprendizaje permanente a lo largo de la vida y que tiene lugar en distintos contextos formales y no formales, siendo cruciales la motivación y la confianza de la persona.

Las actividades estarán graduadas en dificultad y debidamente organizadas y enlazadas entre sí para conseguir un fin determinado que dé un sentido práctico y contextualizado a los contenidos de la unidad. Se propiciará el aprendizaje significativo, activo, participativo y motivador. Se realizarán:

- Actividades iniciales o de detección de los conocimientos previos: dinámicas, preguntas y respuestas, vídeo introductorio, lecturas, puesta en común…
- Actividades de desarrollo, ampliación y refuerzo.
- Actividades y dinámicas de evaluación.

Aplicación combinada de los siguientes métodos didácticos para el desarrollo de las sesiones formativas.

- **Método constructivista del aprendizaje**, de forma que el alumnado sea partícipe del proceso y partiendo de sus conocimientos previos, la investigación personal y/o profesional, el contacto con la realidad de su entorno y las experiencias del grupo clase, puedan plantearse cuestiones de investigación centrándose en el interés del alumnado y que estos se conviertan en participantes totalmente activos de su propia formación.
  ¿Cómo lo haremos? Gracias a la evaluación inicial y mediante la introducción de cada una de las unidades se ponen de manifiesto los conocimientos y experiencias previas de los alumnos/as lo que permite realizar una introducción gracias a la puesta en común y mediante actividades, dinámicas, casos prácticos introductorios, vídeos o documentales. Posteriormente se llevarán a cabo tareas de investigación relacionadas con los aspectos que se hayan puesto de manifiesto en la

puesta en común, siendo mi labor como profesora orientarlos hacia aquellos aspectos necesarios para la adquisición de las competencias. Durante todas las sesiones el alumnado podrá realizar aportaciones que sirvan para enriquecer el desarrollo de las mismas y que servirán para profundizar en la unidad, en aspectos concretos de la misma o en su aplicación en el ámbito profesional específico o del entorno. Por ello siempre se hará referencia a los aspectos que ya conocen y, si se diese el caso, en su experiencia laboral en empresas. El objetivo, que el proceso de aprendizaje tenga significado para los alumnos/as y en todo momento sientan que lo que aprenden les sirve realmente en el entorno donde quieren desarrollarse profesionalmente (aprendizaje significativo).

- **Método de trabajo cooperativo**, donde el aprendizaje colaborativo esté presente en todo momento. Este método cobra aún mayor importancia en este módulo donde el alumnado tiene que aprender a dirigir y a formar parte de un grupo de trabajo. ¿Cómo lo haremos? Por medio de trabajos grupales, así como la posibilidad de crear documentos colaborativos con alguna/s de las numerosas herramientas a nuestra disposición.
- **Método expositivo:** en el que por medio de mis presentaciones y explicaciones pueda ayudar al alumnado al inicio de cada acto didáctico sobre los objetivos a alcanzar y contenidos específicos a tratar. Esta exposición además de servir para presentar los contenidos al alumnado es un instrumento de evaluación inicial para contrastar los conocimientos previos y para llamar la atención del alumnado sobre los conceptos a tratar.Estas exposiciones promoverán la activa participación de los alumnos/as en el proceso de aprendizaje.

Actividades de enseñanza-aprendizaje:

Las **actividades de enseñanza** se basan en captar la atención del alumnado en todo momento. Para ello me baso en explicar los contenidos acercándolos a su entorno. Igualmente, y para conseguir autonomía en el desarrollo de sus funciones, les planteo actividades en las que tienen que realizar búsquedas o investigación para encontrar la solución a determinados casos expuestos.

La puesta en común de las acciones que llevemos a cabo será vital ya que ayuda a respetar diferentes puntos de vista y a que el aprendizaje sea mucho más integrador, diverso y se dote al proceso de mayor enriquecimiento.

En cuanto a las **actividades de aprendizaje**, podemos clasificarlas en:

- Actividades de inicio como casos prácticos, dinámicas, debates, búsquedas, artículos o lluvias de ideas.
- Actividades de desarrollo: como las demostrativas (docencia directa o visita de expertos), las de investigación y aplicación (actividades de clase, casos prácticos, problemas, retos, trabajos prácticos…).
- Actividades de síntesis y evaluación como tipo test, resúmenes y esquemas.

- Actividades de refuerzo y ampliación. Las actividades de refuerzo estarán centradas en aquellas capacidades que el alumnado no haya podido alcanzar. Las actividades de ampliación estarán enfocadas al alumnado que ha ido adquiriendo las capacidades necesarias durante la unidad y al que se le encomienda la investigación, profundización o resolución de tareas que lograrán enriquecer su conocimiento. En este punto, se contempla la posibilidad de que aquellos alumnos/as que hayan ido adquiriendo las competencias se conviertan en "tutores" de aquellos que aún no las han adquirido.

Con todo lo anterior se pretende fomentar la iniciativa del alumno/a (muy importante en la toma de decisiones) y el autoaprendizaje desarrollando capacidades de comprensión y análisis, relación, búsqueda y manejo de la información.

Materiales y recursos didácticos utilizados.

En el desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje, se hará uso de diferentes materiales y recursos didácticos:

- Plataforma Classroom.
- Ordenador del profesorado con dispositivo de proyección y acceso a Internet.
- Ordenadores alumnado con acceso a Internet.
- Acceso a Internet y aplicaciones informáticas adecuadas para la adquisición de las competencias.
- Libros, webs, artículos y textos especializados.
- Libro de texto "Comunicación y Atención al cliente". Editorial Mc Millan.

Relación de unidades y resultados de aprendizaje:

UNIDAD	Nombre	Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación	Observaciones
1ª EVALUACIÓN				
1	La Organización Empresarial.	1	a) b) c) d) e)f) g) h) i) j)	10 HORAS
2	La Comunicación escrita en la empresa. Interna.	3	a) b) c) e)f) g) h) i) j)	16 HORAS
3	Documentación escrita en la empresa. Externa.	3	a) b) c) e)f) g) h) i) j)	20 HORAS
4	Comunicación y atención Comercial.	5	a)b)c) d) e) g) h) j)	25 HORAS
2ªEVALUACIÓN				
5	La Comunicación en la Organización de Eventos.	5	a)b)c) d) e) g) h) j)	17 HORAS
6	La comunicación telefónica y telemática.	2	a)b) c),d) e), f),g),h)i), j)	6 HORAS
7	Gestión de conflictos y reclamaciones	6	a), b), c), d), e), f), g), h), i), j), k)	6 HORAS
3ª EVALUACIÓN				
8	Servicio posventa y fidelización de los clientes.	7	a) b) c) d) e) f) g)	13 HORAS
9	Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial.	4	a) b) c) d) e) g) h) j)k)	15 HORAS

El R.A 4 se realizará en el centro de trabajo y será evaluado por el tutor laboral.

4. EVALUACIÓN CRITERIAL DE LAS COMPETENCIAS. ACTIVIDADES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

En las siguientes tablas se desarrolla el sistema de evaluación de esta programación, dentro del marco legal de la Orden de 18 de septiembre de 2025 por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Se establecerán tres tipos de evaluación:

- Evaluación inicial: Reflejará la situación de partida del alumnado y quedará recogido en Séneca. En este año cobrará especial atención detectar el alumnado con brecha digital.
- Evaluación formativa: Indicará si se están alcanzando los objetivos educativos, y si hay que introducir correcciones. Se realizará trimestralmente.
- Evaluación final: Reflejará la situación alcanzada tras las actividades propuestas al finalizar el curso escolar. También recogerá el resultado final de los R.A.

La calificación de la última evaluación previa a la evaluación final FP informará del resultado final del módulo, entendiéndose que una calificación positiva conlleva la superación de todos los resultados de aprendizaje y por consiguiente la superación del módulo.

La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado **requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas** para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.

Así mismo, la citada Orden establece que "la evaluación del alumnado será realizada por el profesorado que imparta cada módulo profesional del ciclo formativo, de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos". El R.A que se realiza en la empresa será evaluado por el tutor laboral.

Para poder realizar la formación dual en empresa, el alumnado debe de haber superado los criterios de evaluación correspondientes a la Prevención de Riesgos Laborales, impartidos en el primer trimestre del módulo de Itinerario Personal para la Empleabilidad.

R.A.1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.

Criterios de evaluación		Unidades	% Eval
a)	Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.	1	Todos los criterios de evaluación del RA, tendrán la misma ponderación
b)	Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.	1	
c)	Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.	1	
d)	Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.	1	
e)	Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.	1	
f)	Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.	1	Todos los criterios de evaluación del RA tendrán la misma ponderación
g)	Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.	1	
h)	Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.	1	
i)	Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales	1	
j)	Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización	1	

R.A.2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.

Criterios de evaluación		Unidades	% Eval
a)	Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.	6	Todos los criterios de evaluación del RA, tendrán la misma ponderación
d)	Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.	6	
g)	Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.	6	
h)	Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.	6	
j)	Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.	6	
b)	Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.	6	Todos los criterios de evaluación del RA tendrán la misma ponderación
c)	Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	6	
e)	Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.	6	
f)	Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.	6	
i)	Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.	6	
j)	Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.	6	
Este resultado de aprendizaje se alcanza superando los criterios de evaluación con una calificación de 5 puntos.			

R.A.3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

Criterios de evaluación		Unidades	% Eval
a)	Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos	2,3	Todos los criterios de evaluación del RA tendrán la misma ponderación
b)	Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.	2,3	
c)	Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.	2,3	
d)	Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.	2,3	
e)	Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.	2,3	
f)	Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.	2,3	
g)	Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.	2,3	
h)	Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.	2,3	
i)	Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.	2,3	
k)	Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.	2,3	

R.A.4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. El R.A 4 será el que se desarrolle en el centro de trabajo

Criterios de evaluación		**Unidad es**	**% Eval**
a)	Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.	9	Todos los criterio s de evaluac ión del RA tendrá n la misma ponder ación
b)	Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.		
c)	Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.		
d)	Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.		
e)	Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.		
f)	Se ha determinado el sistema de		

	clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.			• **Archivo de documentos según los parámetros establecidos por la empresa** • **Seguimiento de normas de protección y seguridad de datos según los parámetros establecidos por la empresa** • **Gestión y mantenimiento de la agenda según los parámetros establecidos por la empresa**
g)	Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.			
h)	Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).			
i)	Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.			
j)	Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.			
k)	Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.			
.				
Este resultado de aprendizaje se realizarán en el centro de trabajo y será evaluado por el tutor laboral.				

R.A.5 Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

Criterios de evaluación		Unidades	% Eval
a)	Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	4,5	Todos los criterios de evaluación del RA tendrán la misma ponderación
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 ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.		
d)	Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.		
e)	Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.		
f)	Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.		
g)	Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.		

Este resultado de aprendizaje se alcanza superando los criterios de evaluación con una calificación de 5 puntos.

R.A.6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

Criterios de evaluación		Unidades	% Eval
a)	Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	7	Todos los criterios de evaluación del RA tendrán la misma ponderación
b)	Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.		
c)	Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.		
d)	Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones		
e)	Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.		
f)	Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.		
g)	Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.		
h)	Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.		
i)	Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor		
j)	Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.		

Este resultado de aprendizaje se alcanza superando los criterios de evaluación con una calificación de 5 puntos.

R.A.7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

Criterios de evaluación		Unidades	% Eval
a)	Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.	8	Todos los criterios de evaluación del RA tendrán la misma ponderación
b)	Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.		
c)	Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa		
d)	Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.		
e)	Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.		
f)	Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.		
g)	Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.		
h)	Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.		
i)	Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.		
j)	Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.		

Este resultado de aprendizaje se alcanza superando los criterios de evaluación con una calificación de 5 puntos.

PONDERACIÓN RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN	HORAS PREVISTAS	FORMACIÓN
R.A.1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional,distinguiendo entre internas y externas. (TEMA 1)	14,00%	10	PFI
R.A.2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.(Tema 6)	14,00%	6	PFI
R.A.3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.(Tema 2 y 3)	14,00%	36	PFI
R.A.4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.(TEma 9)	14,00%	15	PFPD
R.A.5 Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en relación y atención a los clientes/usuarios. (Tema 5)	14,00%	42	PFI
R.A.6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.(T 7)	14,00%	6	PFI
R.A.7.Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente. (Tema 8)	14,00%	13	PFI
TOTAL	100%		

El R.A 4 será en que se desarrolle en el centro de trabajo y representa un 14% sobre el total del módulo

Leyenda:
PFI- Plan de Formación Inicial en el Centro.
PFPD- Plan de FP DUAL.

RÚBRICA EVALUACIÓN DUAL

A cumplimentar por el tutor laboral.

R.A.4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicacionesescritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas

DESCRIPTOR DEL LOGRO		Apenas aceptable	Regular	Bueno	Excelente
a)	Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.				
b)	Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.				
c)	Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.				
d)	Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.				
e)	Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.				
f)	Se ha determinado el sistema de				
	clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.				
g)	Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.				
h)	Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).				
i)	Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.				
j)	Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.				
k)	Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.				
		_<5	5-6	7-8	9-10

Este resultado de aprendizaje se alcanza superando los criterios de evaluación con una calificación de 5 puntos.

La calificación de la última evaluación previa a la evaluación final FP informará del resultado final del módulo, entendiéndose que una calificación positiva conlleva la superación de todos los resultados de aprendizaje y por consiguiente la superación del módulo.

Además, se tendrá en cuenta lo siguiente:

A) Para superar las <u>pruebas teórico-prácticas</u> realizadas durante la evaluación:

1. Las pruebas teórico-prácticas se superan con 5 puntos, pudiéndose hacer media con una puntuación superior a 4 puntos, por consiguiente si la nota media supone 5 la evaluación estará aprobada.
2. Si el alumno/a <u>no asiste</u> por motivos justificados o no, podrá realizar de nuevo esa prueba en la recuperación de esta o posteriores recuperaciones pero la profesora no realizará una prueba individual al alumno/a que no hay podido hacerla con el resto del grupo.
3. En las pruebas con **contenidos prácticos y teóricos**, donde aparezcan diferenciadas ambas partes, la prueba será superada si se superan los porcentajes indicados en cada una de las partes de la prueba.

B) Para superar las actividades se deben presentar todas las propuestas, siguiendo las siguientes indicaciones:

1. Deben realizarse en clase dentro de la organización normal de las clases. Algunas serán realizadas por el alumnado en casa y colgadas en la plataforma Classroom dentro del plazo indicado.
2. Todas deberán ser <u>presentadas en el tiempo y forma</u> estipulados por la profesora.

3. Aquellos alumnos/as que **no presenten las actividades perderán la puntuación de las mismas.**
4. En ningún caso, corresponde al profesor/a la tarea de recordar al alumnado que no haya presentado alguna de sus actividades, que proceda a subsanar dicha situación. Se considera que el alumnado, tiene la madurez personal y profesional suficiente como para ser conscientes de las actividades que no hayaentregado puntualmente. El propio alumnado deberá llevar un sistema adecuado de control de actividades realizadas, así como de las calificaciones obtenidas en las pruebas realizadas a lo largo del curso.
5. Para que un alumno/a supere el módulo correspondiente se le hará el porcentaje correspondiente entre prueba escrita y actividades, debiendo superar el 5 para aprobarlo.

EVALUACIÓN ALTERNATIVA.

Tal y como establece la **Orden de 18 de septiembre de 2025** por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía. la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas para los distintos módulos profesionales del ciclo formativo.

El porcentaje de faltas de asistencia, justificadas e injustificadas, que originan la imposibilidad de aplicación de los instrumentos de evaluación ordinaria se establece en el 20% del total de horas lectivas de todo el curso de la materia o módulo. En la programación de cada módulo se indicará a cuántas horas corresponde dicho 20%.

Este módulo tiene 128 horas, por lo tanto, se aplicará la evaluación alternativa con 26 horas (20 %) de faltas de asistencia y se apercibirá con 13 horas (10%).

Para estos casos las competencias no superadas deberán superarse mediante la realización de una prueba teórico-práctica de los resultados de aprendizaje no alcanzados y la realización de las prácticas correspondientes.

La evaluación alternativa para los estudiantes que no realizarán la formación Dual en la empresa se realizará en el mes de junio.

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN Y MEJORA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN PREVIA A LA EVALUACIÓN FINAL FP.

Este periodo que está regulado en la normativa vigente será dedicado prioritariamente a la adquisición de aprendizajes no adquiridos por parte del

alumnado con evaluación negativa. Para ello se presentará un plan de recuperación individualizado, en el que cada uno debe superar las pruebas con una calificación inferior a 5 puntos y presentar las prácticas que no ha superado a lo largo del curso o aquellas que se planteen para este periodo y que responda a los criterios de evaluación no superados por el alumno/a. La fecha establecida para las pruebas de recuperación dependerá de los resultados de aprendizaje pendiente de recuperación por parte del alumnado.

Como habrán de superarse tanto resultados de aprendizaje conceptuales como desarrollos prácticos, se plantearán actividades de síntesis de las desarrolladas durante todo el curso con el fin de garantizar que el alumnado que no ha superado todos los RAs pueda hacerlo ahora y el poco tiempo disponible en este periodo no sea un inconveniente.

Para los alumnos/as que en el tercer trimestre han adquirido todas las competencias podrán mejorar la calificación propuesta para el módulo. Para la mejora de la calificación deben realizar una prueba teórico-práctica sobre todos los resultados de aprendizaje y la calificación final se obtendrá de la media aritmética entre el resultado de esta prueba y la calificación de la evaluación.

Aclaración: para superar los RAs suspensos en alguna evaluación se realizará una prueba escrita de recuperación trimestral. Dependiendo del tiempo que haya antes de la evaluación ésta se podrá realizar antes de dicha evaluación o en las semans posteriores tras el periodo vacacional.

5. INCORPORACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL AL CURRÍCULO.

Los contenidos transversales estarán íntimamente vinculados a nuestra labor diaria como docente en la formación del alumnado. De esta forma se trabajará en:

- Primar la colaboración y el trabajo en equipo.
- La prevención y resolución pacífica de conflictos y valores que sustentan la democracia y los derechos humanos.
- Promover una sociedad libre, tolerante y justa que defienda los valores y principios de la libertad, el pluralismo, los derechos humanos y la legalidad.
- Defender la igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la prevención de la violencia de género y de los valores inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social.
- Fomentar el emprendimiento y la innovación.
- Respetar la normativa de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Respetar el medio ambiente.

- Promover el consumo responsable.
- Profundizar en el conocimiento de la Cultura Andaluza (artículo 40, Ley 17/2007 de Educación de Andalucía).

El día a día en la relación entre el alumnado, así como la realización de las actividades, tareas y trabajos, propiciarán situaciones susceptibles para formar al alumnado en los contenidos transversales. Por ejemplo, a la hora de realizar un trabajo en grupo se estará trabajando de forma general, la colaboración, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, la creatividad e innovación, la igualdad, la tolerancia y el respeto.

La educación es clave para la transformación de la sociedad, el docente debe trabajar para formar a personas activas con autoconfianza, curiosas, emprendedoras e innovadoras, deseosas de participar en la sociedad a la que pertenecen creando valor individual y colectivo.

6. MEDIDAS DE ATENCIÓNA LA DIVERSIDAD Y ALUMNADO CON N.E.A.E.

Para asegurar la Atención a la Diversidad de nuestro alumnado es imprescindible tener en cuenta al Alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (ANEAE).

Es necesario señalar que la atención a la diversidad se concibe como un sistema de medidas interrelacionadas entre sí y que se llevan a cabo en distintos niveles: servicios externos, centro educativo, grupo-clase y, en su caso, alumno/a. Para que estas medidas sean efectivas es esencial partir de una adecuada cooperación entre distintos profesionales, el centro en su conjunto, el profesorado y las familias, creando condiciones que hagan posible el éxito de dicho sistema. Para atender a la diversidad se proponen las siguientes medidas:

- Al comienzo del módulo hay que analizar las necesidades de los alumnos/as y las diferencias existentes en el grupo. Para ello se contará, en caso necesario, con el apoyo del Departamento de Orientación y equipos especializados.

- Durante el curso se tratará de atender de forma específica a aquellos alumnos/as que así lo requieran pudiéndose tomar, entre otras, las siguientes medidas (en este orden):
    - Actividades de refuerzo, recuperación y ampliación.
    - Adaptaciones en los elementos de acceso al currículo: espacios, materiales, apoyo personal, elementos para la comunicación, etc.
    - Adaptaciones no significativas del currículo: agrupamientos, estrategias didácticas, procedimientos e instrumentos de evaluación, actividades, etc.

- Se programan actividades tanto de refuerzo como de ampliación para dar respuesta a los diferentes ritmos de aprendizaje del alumnado. Las actividades estarán diseñadas para atender a todo el alumnado, si se detectara cualquier necesidad educativa se dará respuesta de inmediato. Así, nuestra actuación se centrará básicamente en:
    - Atención a la diversidad de ritmos, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado. Para dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado al que hemos hecho referencia anteriormente y con los que nos encontramos inevitablemente en todos los cursos, estableceré dos tipos de actividades concretas, unas serán de refuerzo y otras de ampliación:
        - Si se aprecia la existencia de alumnos con un ritmo más acelerado de aprendizaje, se les propondrá actividades de ampliación, que generalmente consistirán en la realización de alguna investigación referente a los contenidos que se esténtrabajando para motivarles y que se impliquen en su proceso de enseñanza- aprendizaje.
        - Si se aprecia alumnos con posibles dificultades de aprendizaje (ritmo más lento) o con problemas de motivación o falta de interés, se les propondrá la realización de actividades de refuerzo, que los introduzca en los contenidos de la materia y lesayude a seguir el ritmo de la clase con menor dificultad, así como la selección de actividades y el desarrollo de unametodología y que despierte su interés.
    - Atención a alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo. Concretamente para este curso académico, una vez consultado al Dpto. de Orientación, realizada la Evaluación Inicial y, aunque se continuará con la observación de cualquier necesidad que pueda surgir en el grupo clase, se establecen las siguientes medidas a aplicar en caso de encontrar dificultad en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado:
        - Ubicación donde pueda vigilarse el progreso y se eviten distracciones, así como junto a compañeros/as en los que se pueda apoyar.
        - Flexibilidad en los tiempos asignados a las actividades en función de las dificultades encontradas por el alumnado.
        - Supervisión constante. Si la tarea es muy larga fragmentarla.
        - Hacerle participar en clase: animarle a hablar, responder, comentar.
        - Mostrar interés cuando está trabajando en su mesa.
        - Animarle preguntándole habitualmente, que salga a la pizarra destacando sus aciertos, así conseguiremos que esté más atento y conozcamos mejor su evolución.

Para concluir, hay que destacar que la planificación de esta programación y su puesta enpráctica va a tener en cuenta la diversidad del alumnado y las consiguientes necesidades educativas con el fin de:

- Prevenir la aparición o evitar la consolidación de dificultades de aprendizaje.
- Facilitar el proceso de maduración y autonomía del alumnado.
- Fomentar actitudes de respeto a las diferencias individuales.

7. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES RELACIONADAS CON ESTE MÓDULO.

En este apartado se atenderá a las actividades planificadas por el departamento para este curso 2026-2027.

En concreto durante este curso se realizará una colaboración con el profesor de inglés para promover una actividad bilingüe en cada trimestre. De esa manera el alumnado podrá poner en práctica lo aprendido en ambos módulos.

8. AUTOEVALUACIÓN

En cuanto a la **evaluación del proceso de enseñanza**, se ve necesaria la realización de una evaluación trimestral en la que se recoja la diferencia entre la previsión y la impartición de las unidades de trabajo con el objetivo de realizar los ajustes necesarios en cuanto a la programación y a la metodología.

Por otro lado, además de la observación continua, se realizará una encuesta al alumnado con el objetivo de poner en marcha, en caso de considerarse necesario, medidas que mejoren mi labor como docente y beneficien, por tanto, el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. ENCUESTA

	MUY POCO	POCO	BIEN	MUY BIEN	EXCELENTE
Las explicaciones se adaptan al contenido de los temas					
Los apoyos a las explicaciones son suficientes					
El ambiente de la clase es el Apropiado					
Hay colaboración con el docente					
El ritmo de trabajo del grupo es el adecuado					