



I.E.S. CIUDAD DE HERCULES
Chiclana de la Frontera

ADMINISTRATIVO

CURSO ACADÉMICO: 2025/2026

DEPARTAMENTO

FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión

CICLO FORMATIVO: TÉCNICO SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Código: 0651

PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO:

Comunicación y Atención al Cliente

Docente: Catalina Sumariva Quintero.

Luisa Maria Macias Moreno

Nº de horas a la semana: 4 horas

Duración del módulo: 128horas

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.	3
2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO:	4
3. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO	4
3.1. COMPETENCIAS PROFESIONALES, Y PARA LA EMPLEABILIDAD.	4
4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO	7
5. CONTENIDOS	13
5.1. SECUENCIACIÓN DE LOS CONTENIDOS	13
5.2. CONTENIDOS BÁSICOS	15
5.3. DISTRIBUCION TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS	18
5.4. TRATAMIENTO DE TEMAS TRANSVERSALES	19
6. METODOLOGÍA.	20
6.1. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS Y FUNDAMENTOS DE LA METODOLOGÍA	20
7 EVALUACIÓN.	24
7.1. TIPO DE EVALUACIÓN.	25
7.2. RELACIÓN ENTRE UNIDAD DIDÁCTICA , RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACION	26
7.3. LA CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN PARCIAL	27
7.4. CALIFICACION EN LA PRIMERA EVALUACION FINAL	27
7.5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN COMUNES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	28
7.6. TECNICAS E INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	28
8. RECUPERACIÓN.	30
8.1. SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE EVALUACION DE PENDIENTES	30
8.2. PLAN DE MEJORA PARA EL ALUMNADO QUE HAYAN SUPERADO TODAS LAS EVALUACIONES TRIMESTRALES Y DESEEN MEJORAR LOS RESULTADOS	31
INTERDISCIPLINARIEDAD CON OTROS MÓDULOS	31
8.4. RECUPERACIÓN DE LOS RA NO SUPERADOS EN LA FFEOE	32.
9. - RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES	32
9.1. RECURSOS DEL ALUMNADO:	32
10. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	32
11. PLAN DE LECTURA	33
12. INTERDISCIPLINARIEDAD CON OTROS MÓDULOS	34
13. ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS	34
14. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN.	35
15. A LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE SOBRE EL USO DE DISPOSITIVOS MÓVILES EN EL AULA	35
16. PLAN FORMATIVO EN LA EMPRESA	37

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Normativa de referencia

- **Ley Orgánica 2/2006**, de 3 de mayo, de Educación (LOE), modificada por la LOMLOE Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre
 - **Ley 17/2007**, de 10 de diciembre de Educación en Andalucía (LEA)
 - **Decreto 327/2010, de 13 de julio**, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.
 - **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.
 - **Orden de 11 de marzo de 2013**, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas en Andalucía.
 - **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.
 - **Resolución de 26 de junio de 2024** de la Dirección General de Formación Profesional por la que se dictan instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y funcionamiento del curso 24-25.
 - **Real Decreto 500/2024, de 21 de mayo**, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado superior y se fijan sus enseñanzas mínimas.
 - **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.
 - **Decreto 147/2025, de 17 de septiembre**, que establece la ordenación de las enseñanzas de **Grados D** (ciclos formativos básico, medio y superior) y **Grados E** (cursos de especialización) en Andalucía..
 - **Orden de 26 de septiembre de 2025**, por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Resolución de 26 de junio de 2024**, de la Dirección General de Formación Profesional por la que se dictan instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y funcionamiento del curso 24-25.

2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

El último fin de la Formación Profesional consiste en la incorporación del alumnado a la vida laboral. Esto nos obliga a estar en contacto con las empresas de la zona, conocer el

entorno socioeconómico, las características educativas y entorno social del alumnado.

El alumnado ejercerá su actividad tanto en grandes Como medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, así Como en AA.PP, ofreciendo apoyo administrativo en las tareas de administración y gestión de dichas empresas e instituciones y prestando atención a los clientes y ciudadanos.

Entorno Socioeconómico:

El centro IES Ciudad de Hércules se encuentra ubicado en una localidad donde mayoritariamente existen PYMES y un gran número de empresarios autónomos.

Las relaciones que se mantienen entre organismos, entidades públicas y privadas de la localidad y centro educativo son bastante positivas y con una larga trayectoria.

Centro:

Este centro recibe cada curso escolar alrededor de 1000 alumnos/as, oferta enseñanza secundaria obligatoria (ESO), bachiller en distintas modalidades y los ciclos de formación profesional “Administración y Finanzas” de grado superior, “Gestión Administrativa” de grado medio y “Servicios Administrativos” de Formación profesional básica.

Contexto del aula:

Por dos grupos: **Grupo A** y **Grupo B**.

La **vía de acceso** al ciclo formativo de grado superior es diversa. Aproximadamente un **25 % del alumnado** procede de un **ciclo formativo de grado medio**, mientras que el resto accede desde el **Bachillerato de Ciencias Sociales** o mediante la **prueba de acceso a ciclos formativos de grado superior**.

El **alumnado es muy heterogéneo**, tanto por su formación previa como por su edad y experiencia.

- **Grupo A:** compuesto por **27 alumnos**, con edades comprendidas entre los **17 y los 43 años**.
- **Grupo B:** integrado por **29 alumnos**, con características similares en cuanto a diversidad académica y de edad.

3. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

3.1. Competencias profesionales, y para la empleabilidad.

Competencia general Ciclo Superior ADM y Finanzas: La competencia general de este título 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

Las competencias profesionales, personales y sociales de Este Módulo son las que se relacionan a continuación, de entre las relacionadas en el título:

- 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.**
- f) Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.
- 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.**
- ñ) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
- o) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
- 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.**

3.2. Objetivos Generales

- 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.**
- c) Identificar y seleccionar las expresiones de 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) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.**
- f) Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.
- g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.**

- h) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.
- i) Interpretar la normativa y metodología aplicable para realizar la gestión contable y fiscal.
- j) Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, y analizar los métodos de cálculo financieros para supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.
- k) Preparar la documentación así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos.
- l) Reconocer la normativa legal, las técnicas asociadas y los protocolos relacionados con el departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral y la documentación derivada, para organizar y supervisar la gestión administrativa del personal de la empresa.
- m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.
- n) **Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándose a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.**
- ñ) Identificar modelos, plazos y requisitos para tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.
- o) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.
- p) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- q) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
- r) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- 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.**
- t) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personal y colectiva, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.
- u) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».
- v) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el

proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

w) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

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

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO

U.D. 1: LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.

Resultados de aprendizaje

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.
- b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
- c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
- d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- e) Se Han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.
- f) Se Han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.
- 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.
- 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.
- i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
- j) Se Han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

- U.D. 2: LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA

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:

- a) Se Han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

- b) Se Han aplicado las distintas **técnicas de comunicación oral presencial** y telefónica.
- c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las **comunicaciones presenciales** y no presenciales.
- d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- 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.
- g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- 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.
- i) Se Han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias

U.D. 3: COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA

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:

- b) Se Han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y **telefónica**.
- c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- 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.
- 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.
- g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes

emitidos.

- j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias

U.D 4: DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA DOCUMENTACIÓN EMPRESARIAL

RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

- Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.
- d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
- 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.
- f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.
- g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0
- h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
- i) **Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.**
- j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
- k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

UD. 5 TRATAMIENTO, CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN EMPRESARIAL.

- RA 4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

- Criterios de evaluación:

- 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.

- U.D. 6: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL

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

Criterios de evaluación:

- 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.
- 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.

- U.D. 7: GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

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

Criterios de evaluación:

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

U.D. 8: SERVICIO POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
- 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.

Unidad didáctica	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
U.D. 1 “La empresa y su organización. Proceso de comunicación”.	R.A.1	a) b)c) d) e)f) g)h)i) j)
U.D. 2”La comunicación presencial en la empresa”	R.A. 2	a) b) c) d) f) g) h) i) j)
U.D. 3 “ La comunicación telefónica y telemática”	R.A. 2	b) c) d) e) f) g) i) j)
U.D. 4 “Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial”	R.A.3	a) b)c) d) e) f) g) h) i) j) k)
U.D. 5 “Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial”	R.A.4	a)b) c)d)e)f)g) h) i) j) k)
U.D. 6 “Comunicación y atención comercial”.	R.A.5	a) b) c) d)e) f) g)
U.D. 7 “Gestión de conflictos y reclamaciones”	R.A.6	a) b) c) d)e) f) g)h) i) j)
U.D. 8 “Servicio posventa y fidelización de los clientes”	R.A.7	a) b) c) d)e) f) g) h) i) j)

R.A. 3 g) h) transversal con módulo OPI

R.A. 4 h) transversal con el módulo de PIAC

R.A. 4 K. trasnsversal con el módulo de GDJ.

R.A. 7. Transversal con la unidad didáctica 1

5.- CONTENIDOS

5.1. Secuenciación de contenidos y distribución temporal.

Según la Orden 11 de marzo de 2013, este módulo tiene una duración total de 128 **horas** con una distribución de 5 horas semanales. Teniendo en cuenta todo esto, hemos distribuido las unidades didácticas en 3 evaluaciones de la siguiente manera:

Ud. 1 la empresa y su organización. El proceso de comunicación.

- 1) La empresa: elementos y tipos.
- 2) Clasificación de las empresas.
- 3) Organización empresarial.
- 4) Desarrollo de funciones dentro de la empresa.
- 5) La función directiva.
- 6) La información en la actividad empresarial.
- 7) La comunicación en la actividad empresarial.
- 8) Comunicación externa e imagen corporativa.

u.d. 2 La comunicación presencial en la empresa.

- 1) La comunicación en la empresa.
 - a. Elementos del proceso de comunicación.
 - b. Etapas del proceso de comunicación.
 - c. Barreras de la comunicación.
 - d. Tipos de comunicación en la empresa.
- 2) Técnicas de comunicación presencial.
- 3) Situaciones habituales de comunicación presencial.
- 4) Comunicación no verbal.
- 5) Protocolo, formas de actuación y costumbres.
- 6) Habilidades sociales.

U.D. 3 “La comunicación telefónica y telemática.

- 1) Proceso de comunicación telefónica:
 - a. Elementos de la comunicación telefónica.
 - b. Ventajas e inconvenientes.
 - c. Etapas de una llamada telefónica.
- 2) Pautas de comunicación telefónica.
- 3) Equipos y prestaciones para la comunicación telefónica en la empresa.
- 4) Gestión de las comunicaciones telefónicas en la empresa.
- 5) Comunicación telemática.

Ud. 4 “Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial”.

- 1) Comunicación escrita.
- 2) Redacción de documentos.
- 3) Documentos de comunicación interna en la empresa:
 - a. Aviso o anuncio. Comunicaciones de prensa.
 - b. Memorándum
 - c. Convocatorias.
 - d. Actas.
 - e. Informes.
 - f. Memoria de actividades.
 - g. Certificado.
 - h. Manuales de empresa.
- 4) Documentación de comunicación externa en la empresa:
 - a. Carta
 - b. Circulares.
 - c. Textos protocolarios: felicitación. Invitación. Saludo. Pésame. Tarjetas comerciales.
 - d. Burofax.
- 5) Documentos de comunicación con la Administración Pública.
 - a. Instancias.
 - b. Oficios. (notificación, expedientes, diligencias)
 - c. Denuncias.
 - d. Certificado.
 - e. Texto protocolario.
- 6) Notas interna o Memorandum de la Administración
- 7) Soporte para transmitir documentos escritos.
 - a. Soporte papel.
 - b. Normalización de impresos y documentos.
 - c. Los soportes digitales. (ventanilla electrónica)
- 8) Canales para transmitir documentos escritos.
- 9) Gestión documental(OPI)
- 10) Seguridad y confidencialidad de la información. (LOPDGDD)

u.d 5. Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial.

- 1) Archivo: finalidad y funciones.
- 2) Tipos de archivo empresariales.
- 3) Sistema de clasificación de documentación. (Alfabetico, numérico, alfanumérico, cronológico, geográfico, y temático.
- 4) Recepción y archivo de documentación en papel.
- 5) Recepción y archivo de documentación digital.
- 6) Consulta y conservación de la documentación.
- 7) Tratamiento de la correspondencia empresarial.
- 8) Tratamiento telemático de la documentación.
- 9) Seguridad y confidencialidad de la información. (LOPDGDD)

U.D. 6. Comunicación y atención comercial.

- 1) El cliente y la empresa.
- 2) Las motivaciones del cliente.
- 3) El proceso de compra.
- 4) La calidad en la atención al cliente.
- 5) La comunicación en la atención comercial.
- 6) Errores y barreras en la comunicación con el cliente.
- 7) Elementos de la atención al cliente.
- 8) El proceso de atención al cliente.
- 9) Tratamiento y gestión de la información comercial.

u.d 7 Gestión de conflictos y reclamaciones.

- 1) El departamento de atención al cliente.
- 2) La satisfacción del cliente
- 3) Mecanismo de expresión de satisfacción.
- 4) La protección de los derechos del consumidor.
- 5) El consumidor y la Administración.
- 6) La reclamación.
- 7) Principios básicos para presentar una reclamación.
- 8) Gestión empresarial de reclamaciones.
- 9) La reclamación presencial.
- 10) El conflicto en el ámbito comercial.
- 11) La negociación.

u.d. 8 Servicio posventa y fidelización de los clientes.

- 1) Servicio posventa.
- 2) Tipos de servicio posventa.
- 3) Calidad y servicio posventa.
- 4) Gestión de la calidad.
- 5) Tratamiento de errores y anomalías.
- 6) CRM como instrumento de gestión de posventa.
- 7) Posventa y fidelización de los clientes.

Hay que indicar que dicha distribución temporal tiene un carácter flexible y dinámico, ya que dependerá del nivel de conocimientos de los alumnos/as, de su interés, capacidad de aprendizaje, etc. y, por tanto, que se podrá ir ajustando a lo largo del curso conforme a su desarrollo en clase.

5.2. Contenidos básicos:

Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales. Concepto. Características y tipología de las organizaciones.

- Las funciones en la organización. Dirección, planificación, organización y control.
- Dirección en la empresa.
- Estilos de mando.
- Los departamentos. Áreas funcionales.
- Organigramas. Concepto y clasificación.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- Comunicación e información y comportamiento.
- La comunicación interna en la empresa.
- Comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa. Procesos y sistemas de información en las organizaciones.
- Tratamiento de la información.
- Flujos interdepartamentales.
- Calidad del servicio y atención de demandas.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas y formas de comunicación oral.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral.
- 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.
- Realización de entrevistas. Fases.
- Realización de presentaciones.
- La comunicación telefónica.
- La centralita y uso del listín telefónico.
- Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
- La videoconferencia. Elaboración de documentos profesionales escritos:

La comunicación escrita en la empresa.

- Normas.
- Estilos de redacción.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Técnicas de

- comunicación escrita.
- Siglas y abreviaturas.
- Elementos utilizados en la documentación profesional.
- El sobre. El papel.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Herramientas para la corrección de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros).
- La “netiqueta”. Publicación de documentos con herramientas de la web 2.0
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:

- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos y agencias o compañías de mensajería, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- El proceso de archivo.
- Técnicas de archivo. Naturaleza.
- Finalidad del archivo.
- Sistemas de archivo.
- Archivo de documentos.
- Clasificación y ordenación de documentos. Normas.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- Custodia y protección del archivo.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico. Partes de un mensaje. Redacción.

Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:

- El cliente. Concepto y tipos. Motivación de compra.
- La atención al cliente en la empresa/organización.
- Canales de comunicación con el cliente.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.
- Funciones y organización.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos. Herramientas.
- Relaciones públicas.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente.
- Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

- El rol del consumidor y/o usuario. Diferencias.

- La protección del consumidor y/o usuario.
- Derechos y deberes.
- La defensa del consumidor.
- Organismos de protección al consumidor.
- Instituciones públicas y asociaciones de consumidores
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación, conciliación y arbitraje. Concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación, conciliación o arbitraje.

Organización del servicio posventa:

- El valor de un producto o servicio para el cliente.
- Actividades posteriores a la venta.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos.
- Tipos de servicio posventa.
- La gestión y estándares de la calidad en el proceso del servicio posventa. CRM
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. Cualitativas y cuantitativas. Fidelización del cliente.

5.3. Distribución temporal de contenidos.

Unidades didácticas	Temporalización 128 horas	Evaluación.
Ud. 1 la empresa y su organización. El proceso de comunicación.	15 horas	1ª Evaluación
u.d. 2 La comunicación presencial en la empresa.	15 horas	
U.D. 3 “La comunicación telefónica y telemática.	11 horas	
Ud. 4 “Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial”.	32horas	2ªEvaluación
u.d 5. Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial.	15 horas	
U.D. 6. Comunicación y atención comercial.	Dualizada (22 horas)	
U.D. 7 “Gestión de conflictos y reclamaciones”	9 horas	3ªEvaluación
u.d. 8 Servicio posventa y fidelización de los clientes.	9horas	
Total	128 horas	

- El grupo A se va a la FFEOE del 24 de marzo al 6 de mayo del 2026

- El grupo B se va a la FFEOE del 7 de mayo al 10 junio del 2026

5.4. Tratamiento de temas transversales/ Educación en valores

La materia de este módulo de Comunicación y Atención al Cliente es eminentemente práctica, y ello nos facilitará el poder insertar los temas transversales ya que se pretende formar a verdaderos profesionales de la empresa en una serie de valores, de solidaridad y respeto al medio donde se desenvuelven, necesarios para conseguir una sociedad bien estructurada.

Se basará en el empleo de un estilo educativo y de una dinámica basada en la valoración de “actitudes” y “comportamientos” en los que están presentes:

- Educación para la igualdad de oportunidades entre sexos.
- Cultura andaluza.
- Valores éticos y morales
- Educación para el consumo.
- Valores ambientales.
- Educación para la Paz

En el marco de esta programación y teniendo presente el Plan de Centro el análisis de estas circunstancias permite identificar las diferentes necesidades, intereses y perspectivas de mujeres y hombres sobre las que diseñar estrategias que equiparen las oportunidades de ambas partes en las distintas actuaciones que lo integran.

Fundamentalmente las actuaciones se realizarán en los siguientes círculos:

- ✓ Profesores-profesores
- ✓ Alumnos/as-alumnos/as y
- ✓ Alumnos/as-profesores.

En lo que respecta a la Educación de igualdad de oportunidades entre sexos se pretende:

- a) Valorar la situación de partida de hombre y mujeres.
- b) Analizar las necesidades y obligaciones relacionadas con la actividad cotidiana en el centro y la posición social de justicia y responsabilidad social.
- c) Velar por el cumplimiento de la condición de igualdad de género en todos los ámbitos de actuación como cuestión de justicia y responsabilidad social.

Se seguirán las siguientes pautas:

- 1) Participación en las actividades propuestas por el Plan de Igualdad del Centro articulado a través de actuaciones propias o de acción tutorial:
 - 25 de noviembre. Violencia de Género.

- 2) Análisis del lenguaje personal en el desempeño de la docencia para eliminar lenguaje sexista.
- 3) En cada unidad didáctica se analizará el material para eliminar el lenguaje sexista.

Se planteará las actividades sin discriminación entre hombres y mujeres, dando las mismas oportunidades de participación y actuación a ambos sexos, por igual, en todas las situaciones docentes. Es decir, no prevalecerá la actuación de hombre frente a mujeres ni de mujeres frente a hombres.

6. METODOLOGÍA

La metodología es uno de los principales pilares del proceso de enseñanza aprendizaje ya que constituye el conjunto de criterios y decisiones que organizan la acción didáctica y nos ayuda a alcanzar los objetivos previstos.

Primer día de clase: presentación del módulo Comunicación y Atención al Cliente, explicando las características, contenidos, resultados de aprendizaje que deben adquirir los alumnos/as y la metodología y criterios de evaluación que se van a aplicar.

6.1. Principios metodológicos y fundamentos metodológicos

Con éste módulo profesional se pretende que el alumnado estudie y desarrolle una serie de funciones de carácter administrativo y de gestión que se realizan en las empresas y organismos, que a efectos didácticos se presentan agrupadas en una serie de procesos de trabajo relacionados entre sí.

De forma más precisa, el alumno debe adquirir las capacidades terminales necesarias a fin de obtener la competencia general de organizar y realizar la administración y gestión de las operaciones económicas-financieras, tanto en el ámbito público como privado, según el tamaño y actividad de la empresa y organismo, y de acuerdo con los objetivos marcados, las normas internas establecidas y la normativa vigente.

La metodología que vamos a desarrollar se basa en las siguientes características:

- ✓ Promover la adquisición de aprendizajes significativos:
 - Partir del entorno más inmediato del alumnado.
 - Transmitir nuevos conocimientos teniendo en cuenta los conocimientos previos.
- ✓ Promover la autonomía en el aprendizaje:
 - La intervención educativa debe tener como objetivo que el alumnado realicen aprendizajes autónomos.
 - Enseñar a aprender.
- ✓ Utilizar una metodología:
 - Activa por parte del alumnado y del profesorado.
 - Participativa por parte del alumnado.

- Motivadora por parte del profesorado.
- ✓ Favorecer el desarrollo integral del alumnado.
 - Debe favorecer el desarrollo intelectual, profesional, personal y social y adquisición de competencias profesionales.
- ✓ Métodos variados para producir aprendizajes diversos:
 - Método constructivista. Método de enseñanzas diferenciadas ante la diversidad del alumnado.

6.2. Planteamiento didáctico

El planteamiento didáctico definido para las sesiones de trabajo con los alumnos/as es el siguiente:

- Las clases se organizan en clases teóricas y clases prácticas.
- Al inicio de cada unidad se realizará una introducción del tema, de donde se obtendrá información de los conocimientos iniciales del alumnado.
- La profesora realizará una exposición oral de los contenidos teóricos correspondientes a la sesión de trabajo, utilizando el material que la profesora estime adecuado a los contenidos del tema acompañando ejemplos prácticos.
- En función de las características de la unidad didáctica se entregarán supuestos prácticos para su resolución en el aula.
- Se trata de conseguir, en este caso, que el alumno participe en la elaboración del proceso que conduzca a su propia instrucción, creándose así el marco de referencia adecuado para la generación de la situación de aprendizaje significativo. (Metodología constructivista)
- Resolución y corrección en clase, por parte de la profesora, de las cuestiones y ejercicios anteriormente planteados. La profesora evaluará la correcta asimilación de los contenidos teóricos, mediante la observación de las soluciones propuestas por los alumnos/as a las cuestiones planteadas.
- Como complemento del punto anterior, el profesor resolverá las dudas teóricas y prácticas que puedan tener los alumnos/as, a nivel grupal y si fuese necesario a nivel individual. La profesora podrá tomar la decisión de retomar el contenido teórico de la sesión y la adopción de nuevos ejercicios específicos que permitan reforzar los conceptos y procedimientos más complejos para el alumno/a.
- Para afianzar la asimilación de conceptos y procedimientos, la profesora podrá proponer a los alumnos ejercicios, supuestos prácticos y trabajos que deberán ser realizados por ellos en casa.

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

La interpretación de la normativa laboral vigente.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de comunicación interna y externa de la empresa, que incluye aspectos como:

- El desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y los flujos de información interdepartamentales.
- El desarrollo de habilidades sociales con empleados y clientes en la comunicación oral y escrita.
- Los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información

dentro de la empresa.

- Los procedimientos de gestión de quejas y el servicio posventa. Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:
- Todas las áreas y departamentos de pequeñas, medianas y grandes empresas de cualquier sector de actividad.
- El análisis y aplicación de técnicas de comunicación oral y escrita.
- El análisis de los principios y tendencias en la atención de quejas y el desarrollo del servicio posventa en las organizaciones.
- 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 conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.

6.3. Estrategias y técnicas metodológicas

Todo lo anterior se concreta a través de las estrategias y técnicas didácticas que apuntarán al tipo de actividades que se pueden desarrollar en el aula, así como al modo de organizarlas o secuenciarlas.

La metodología aplicada deberá ser activa, de manera que el alumno no sea únicamente receptor pasivo, sino que observe, reflexione, participe, investigue, construya, etc. En este sentido, se propiciará a través de las actividades el análisis y la elaboración de conclusiones con respecto al trabajo que se está realizando.

Entre la gran diversidad de estrategias y técnicas didácticas que existen se destacan las siguientes:

Estrategias expositivas	a) Consistirá en presentar de forma oral o escrita los contenidos de forma clara y ordenada. Para ello se hará uso de las nuevas tecnologías, tales como pizarra digital, internet. Al inicio de cada unidad didáctica, se hará una introducción a la misma con el objeto de conocer los conocimientos previos del alumnado y despertar el interés hacia la unidad. Se partirá de los conocimientos del alumnado realizando una lluvia de ideas o una breve puesta en común.
-------------------------	--

Estrategias de indagación	a) Con esta técnica se pretende que el alumnado investigue y sea el protagonista de su aprendizaje. Los ejercicios y técnicas que realizaremos principalmente son: Debate y discusión razonada promoviendo el respeto a la participación por turno de palabra. Con el fin de mejorar la expresión escrita, la ortografía y caligrafía, el alumnado deberá realizar resumen y mapa conceptual de cada unidad, que incluirá en la carpeta de trabajo para ser revisada por el profesor. Trabajos individuales o en grupos (Aprendizaje cooperativo) Juegos de Rol (rol-play) se utilizará muy a menudo sobre el bloque de atención al cliente. Exposiciones orales, debates, mesas redondas en particular en el bloque de comunicación oral. Simulacros de comunicación oral no presencial (Comunicación telefónica ect) Clase invertida, el alumnado será el protagonista del proceso de aprendizaje y se utilizará en determinadas unidades del módulo
---------------------------	---

Se hará uso de las **tecnologías de la información y comunicación** que constituyen un excelente recurso didáctico. El alumnado dispone de ordenadores (compartidos) con acceso a internet del que podrán hacer uso para la elaboración de sus ejercicios.

Se fomentará la lectura con la finalidad de que se expresen adecuadamente y adquieran hábitos de lectura.

6.4. Desarrollo de las unidades didácticas

Para cada uno de los temas se realizará una introducción teórica breve, seguida de ejemplos prácticos que serán resueltos en el aula, en primer lugar, por parte del profesor y a continuación por los alumnos. Los ejercicios se corrigen en clase, con la participación de todos los alumnos, se explica la solución y sus posibles variantes y se aclaran las dudas que individualmente vayan surgiendo.

El profesor facilitará a los alumnos las referencias bibliográficas y demás fuentes necesarias para el seguimiento de la asignatura, así como los apuntes y ejercicios con los que se trabajará en clase. Indicará además los ejercicios y trabajos a realizar en casa, así como, las actividades que se deberán entregar a través de la plataforma educativa Classroom en el plazo establecido.

6.5. Actividades de Enseñanza Aprendizaje

Las actividades es uno de los elementos más importante en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es necesario diseñar actividades que puedan cumplir una función de diagnóstico, de desarrollo y aprendizaje, de refuerzo o ampliación, de resumen, de evaluación y de recuperación. Entre las actividades que se van a realizar en este módulo podemos destacar:

- ❖ **Actividades iniciales o de diagnóstico:** para conocer los conocimientos previos del alumnado, ideas preconcebidas y punto de partida e intentar motivar y despertar el interés sobre los contenidos
 - ✓ *Se realizará torbellinos de ideas para detectar los conocimientos de la unidad.*
 - ✓ *Actividades expositivas, en las que se expondrá las ideas principales, y el tema que vamos a continuación a trabajar.*
 - ✓ *Utilizando la pizarra digital, exponer esquemas y mapas conceptuales.*
- ❖ **Actividades de desarrollo y aplicación:** actividades y casos prácticos sobre los diferentes contenidos establecidos en las unidades didácticas, que contribuye a la asimilación de contenidos y consecución de criterios de evaluación de los diferentes resultados de aprendizaje
 - ✓ *Se realizará supuestos prácticos, a nivel individual y grupal, por unidades y bloques de contenidos y las resoluciones de los mismos se someterán a debate.*
 - ✓ *Se propondrán investigaciones y estudios organizados en pequeños grupos, donde se elaborarán informes con sus correspondientes conclusiones.*
- ❖ **Actividades de síntesis y de resumen:** con estas actividades se pretende dar una visión global de la unidad
 - ✓ *Al finalizar cada unidad didáctica cada alumno/a realizará en su cuaderno o carpeta de trabajo un mapa conceptual y/o resumen de la unidad.*
- ❖ **Actividades de refuerzo,** con estas actividades se pretende que los alumnos/as que no progresen puedan superar sus dificultades, se les propondrá:
 - ✓ *Actividades similares de material alternativo (por ejemplo, actividades de otros manuales)*
- ❖ **Actividades de ampliación,** su objetivo es profundizar en la materia por parte del alumnado que superado los objetivos previstos en las unidades didácticas.
 - ✓ *Actividades de mayor complejidad y dificultad.*
- ❖ **Actividades de evaluación** con ellas se pretenden determinar si se han alcanzado los criterios de evaluación de los distintos resultados de aprendizajes: Pruebas específicas, tanto orales como escritas que pueden comprender preguntas cortas, preguntas de

desarrollo, preguntas tipo test y/o resolución de supuestos prácticos.

7. EVALUACIÓN

La evaluación de este módulo Comunicación y Atención al Cliente, se realizará atendiendo los objetivos y competencias profesionales y para la empleabilidad. Y contenidos recogidos en esta programación, así como a los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

La evaluación será **formativa** y servirá para la reflexión, orientar y analizar el proceso educativo, por ello la evaluación tendrá que ser:

- **Continua**, para observar el proceso de aprendizaje.
- **Integral**, para considerar tanto la adquisición de nuevos conceptos, como los resultados de aprendizajes, las actitudes, las capacidades de relación y comunicación y el desarrollo autónomo de cada alumno/a.
- **Individualizada**, para que se ajuste al proceso de aprendizaje de cada alumno/a y no del alumnado en general. La evaluación individualizada suministra información al propio alumno sobre sus progresos y lo que puede conseguir según sus posibilidades.
- **Orientadora**, porque debe ofrecer información permanente sobre la evaluación del alumnado con respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje y al alumnado a información precisa para mejorar su aprendizaje y adquirir estrategias apropiadas.

7.1. Momentos o tipos de Evaluación

En la evaluación continua cabe distinguir **tres fases** o momentos distintos y complementarios de evaluación:

- **Evaluación inicial.** Se realizará mediante una prueba inicial a todos los/as alumnos/as al comienzo del curso, así como al principio de cada unidad didáctica a través de un debate-coloquio en el cual se pretende determinar los conocimientos e intereses previos a fin de obtener información sobre el punto de partida de nuestros alumnos/as al comienzo de cada unidad de contenidos para así poder determinar los conocimientos, procedimientos y actitudes de los que parte el alumnado.
- **Evaluación formativa.** Con ella se identifican los avances y las dificultades que se van produciendo en cada una de las unidades de trabajo. Facilita el ajuste progresivo de enseñanza y aprendizaje a las condiciones y necesidades del alumnado.
- **Evaluación sumativa.** Tiene como fin conocer lo que se ha aprendido y el grado en que se

ha conseguido. Toma datos de la evaluación formativa y añade otros obtenidos de forma más puntual.

7.2. Relación entre unidades didácticas, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

Unidad didáctica	Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
U.D. 1 “La empresa y su organización. Proceso de comunicación”.	R.A.1	a) b)c) d) e)f) g)h)i) j)
U.D. 2”La comunicación presencial en la empresa”	R.A. 2	a) b) c) d) f) g) h) i) j)
U.D. 3 “ La comunicación telefónica y telemática”	R.A. 2	b) c) d) e) f) g) i) j)
U.D. 4 “Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial”	R.A.3	a) b)c) d) e) f) g) h) i) j) k)
U.D. 5 “Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial”	R.A.4	a)b) c)d)e)f)g)h)i)j)k)
U.D. 6 “Comunicación y atención comercial”.	R.A.5	a) b) c) d)e) f) g)
U.D. 7 “Gestión de conflictos y reclamaciones”	R.A.6	a) b) c) d)e) f) g)h) i) j)
U.D. 8 “Servicio posventa y fidelización de los clientes”	R.A.7	a) b) c) d)e) f) g)h) i) j)

La calificación se expresará de uno a diez sin decimales y se hará en base a los criterios de evaluación establecidos para cada resultado de aprendizaje y a los que se hace referencia en las distintas unidades didácticas.

Los estudiantes deberán abstenerse de la utilización o cooperación en procedimientos fraudulentos durante los exámenes, entre otros:

- Copiar mediante cualquier procedimiento.
- La comunicación por cualquier medio con otro estudiante o con otra persona que se encuentre en el interior o en el exterior del lugar de examen.
- La suplantación de personalidad y la falsificación de documentos.

- d. El incumplimiento de las indicaciones del profesorado y/o personas colaboradoras, siempre dentro del marco de aplicación de estos criterios.
- e. Alteración del normal desarrollo de la realización de los exámenes.
- f. La ofensa o desconsideración hacia el profesorado, personal de apoyo, personas colaboradoras, o los compañeros.

Cuando un estudiante incurra en alguno de los supuestos contemplados el profesorado procederá a:

1. Retirar el examen con breve anotación en el mismo de la incidencia, así como a estampar su **firma** de forma legible en este.
2. Informar mediante documento sancionador a la Jefatura de Estudios (parte), haciendo constar la incidencia y el procedimiento utilizado por el alumno o alumna.
3. La calificación de este examen será de 0 (cero)

El estudiante es responsable de entregar el examen completo al profesor o profesora en la forma en que se le especifique. En ningún caso podrá abandonar el aula sin la autorización del profesor o profesora. Una vez abandonada el aula no podrá reingresar en ella hasta que el resto de compañeros y compañeras haya finalizado la prueba y se lo indique el profesorado.

Si lo coges utilizando el móvil o cualquier otro dispositivo habría que añadir que dicho dispositivo deba ser requisado por el profesor y entregarlo en Jefatura de Estudios.

La evaluación de este módulo de Comunicación y Atención al Cliente, se realizará, atendiendo a los objetivos y competencias profesionales, personales y sociales y contenidos recogidos en esta programación, así como a los Resultados de aprendizajes y Criterios de Evaluación.

Los criterios de evaluación para el módulo, están expuestos anteriormente.

7.3. La calificación de las evaluaciones parciales.

Criterios de calificación

La **calificación de las evaluaciones parciales** se obtendrá de la media de las calificaciones obtenidas en las unidades didácticas impartidas en cada una de ellas. Para aprobar las evaluaciones parciales, se deberá obtener una calificación igual o superior a cinco en todos los resultados de aprendizaje impartidos en el trimestre y, por consiguiente, superar a través de los distintos instrumentos de evaluación, los resultados de aprendizaje fijados en dichas unidades didácticas.

7.4. Calificación en la primera evaluación final.

La **calificación final** del módulo tendrá en cuenta el grado y nivel de consecución o adquisición de los Resultados de Aprendizaje, de acuerdo con sus correspondientes

criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados.

La calificación final será la media de las calificaciones de los resultados de aprendizaje de acuerdo con la siguiente tabla, siempre que todos los resultados de aprendizajes tengan una calificación igual o superior a cinco.

Resultados de aprendizaje	Unidad didáctica	Porcentaje de Resultados de Aprendizaje.
R.A.1	U.D. 1	14,28%
R.A. 2	U.D. 2	14,28%
R.A. 2	U.D. 3	
R.A.3	U.D. 4	14,28%
R.A.4	U.D. 5	14,28%
R.A.5	U.D. 6	14,28%
R.A.6	U.D. 7	14,28%
R.A.7	U.D. 8	14,28%

En este módulos todos los resultados de aprendizaje tienen la misma ponderación. Los criterios de evaluación de los distintos resultados de aprendizaje están repartidos de forma proporcional, dándoles a todos los criterios de evaluación de un mismo resultados de aprendizaje la misma ponderación.

Para superar el módulo se deberá obtener una calificación igual o superior a cinco en todos los resultados de aprendizaje.

7.5. Criterios de evaluación comunes del departamento administrativo.

Ateniéndose a los aspectos regulados en:

- *Decreto 147/2025, de 17 de septiembre de 2025, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.*
- *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 formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.*
- *Orden de 26 de Septiembre de 2025, por la que se regula la formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de Andalucía.*

El Departamento Administrativo del Instituto de Educación Secundaria “Ciudad de Hércules”, establece los siguientes criterios comunes de evaluación. Todo esto sin perjuicio de las particularidades que cada docente establezca en la programación didáctica del módulo correspondiente:

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 seguimiento y valoración de la fase de formación en empresa u organismo equiparado, se realizará conforme establece la Orden de 26 de Septiembre, antes mencionada, de manera que el tutor o tutora dual de la empresa u organismo equiparado valorará en términos de “superado” o “no superado” cada uno de los resultados de aprendizaje previstos durante la estancia de la persona en formación, y realizará una valoración cualitativa de la estancia formativa de la persona y sus competencias profesionales y para la empleabilidad, cuando la valoración sea no superado, tendrá que motivar el sentido de tal decisión. Siendo la persona que desempeñe la tutoría dual docente la encargada de ajustar la evaluación y calificación del módulo que imparte de acuerdo con el informe del tutor/a dual de empresa.

Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

La evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje. La calificación de los módulos profesionales de formación en el centro educativo y del módulo profesional de proyecto se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes. En el caso de que un alumno/a tenga una media de más de 5 puntos, aun teniendo algún RA suspenso, su calificación será de 4 puntos. Esta puntuación irá descendiendo a razón de un punto por cada RA suspenso (p.ejemplo: media de los RAs aprobada y 2 RAs suspensos, tendría un 3).

A efectos de redondeo, se realizará al alza cuando la parte decimal de la nota del alumno una vez realizados los cálculos correspondientes supere el 0.50. Para decimales iguales o inferiores a 0.50, se redondeará a la baja. No obstante, para el cálculo de la nota final del módulo se tendrán en cuenta los decimales obtenidos antes del redondeo.

Si en un examen se debe realizar algún problema o supuesto práctico que implique la realización de cálculos matemáticos, se tendrá en cuenta el correcto planteamiento del mismo (por ejemplo: conocer la fórmula matemática que debe emplearse) aun si el resultado numérico tiene fallos, no anulándose por completo la puntuación de dicho ejercicio si está bien planteado pero mal calculado.

La nota final del módulo será la media ponderada de todos los Resultados de Aprendizaje asociados al mismo, debiendo estar todos superados para poder aprobar el módulo. Cada docente, en su programación, indicará la diferente contribución de los RAs del módulo a su nota final. La nota de cada RA vendrá determinada por los criterios de evaluación que están asociados a dicho RA, y que se evaluarán utilizando diferentes instrumentos de evaluación.

A este respecto se utilizarán, en líneas generales, los siguientes instrumentos de evaluación, pudiendo concretar cada docente, en su programación didáctica, cuáles serán los que utilice en el módulo que imparta:

- Exámenes: preguntas de desarrollo, cuestionarios tipo test, resolución de problemas y casos prácticos, etc.
- Trabajos de investigación: individuales, en parejas o grupos.
- Presentaciones orales: individuales, en parejas o grupos.
- Entrega de actividades, realizadas tanto en clase como en casa. Individuales, en parejas o grupos.
- Producciones audiovisuales: presentaciones, vídeos, grabaciones de podcasts, etc.

7.6. Técnicas e instrumentos de evaluación.

Técnicas de Evaluación	Instrumentos de Evaluación.
Pruebas objetivas:	Pruebas escritas: ✓ Ensayo o desarrollo de los contenidos básicos de las unidades didácticas. (Elaboración de documentos) ✓ Preguntas breves ✓ De respuesta única y de completar. ✓ Tipo test. ✓ Preguntas cortas. ✓ Pruebas de textos incompletos. ✓ De verdadero-falso, si-no, etc. ✓ De elección múltiple, en la que sólo una opción es verdadera. De ordenación, recepción y registro.
Actividades	De desarrollo. Síntesis = mapa conceptual. Indagación. Trabajos de investigación. Supuestos prácticos. Calificadas por rúbricas.

8. RECUPERACIÓN.

8.1. Sistema de recuperación de evaluaciones pendientes.

Al final de cada trimestre o principio del siguiente, se realizará distintas pruebas de recuperación para todos/as aquellos/as alumnos/as que no hayan superado alguno de las unidades didácticas y por consiguiente no hayan alcanzado el resultado de aprendizaje y

criterio de evaluación fijados en dichas unidades.

8.1. 1 Plan de Recuperación.

El plan de recuperación a todo el alumnado que no haya superado alguna unidad y por consiguiente algún resultado de aprendizaje y criterio de evaluación, se les propondrá actividades de refuerzo con la finalidad de superar dichos resultados de aprendizaje.

Todo aquel alumno/a que no supere el módulo según lo estipulado 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, tendrá que asistir a clase y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clase y será evaluado mediante instrumentos de evaluación.

El alumnado en junio tendrá que presentarse a las pruebas objetivas de aquellos resultados de aprendizajes no superados.

8.2. Plan de mejora para el alumnado que hayan superado todas las evaluaciones trimestrales y deseen mejorar los resultados.

Los/as alumnos/as tienen derecho a mejorar sus resultados obtenidos durante el curso, para ello pueden optar al plan de mejora en la que se les propondrá una serie de actividades de ampliación e indagación. Las técnicas e instrumento que se aplicará para este plan de mejora serán:

Pruebas objetivas	Prueba escritas de todos los Resultados de aprendizaje.
Ejercicios prácticos.	Supuesto práctico-global.
Observación sistemática.	Rúbrica para actividades, supuestos prácticos y exposiciones.

8.3. Plan de recuperación para los que han perdido la evaluación continua.

En virtud de lo establecido en 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 falta de asistencia a clase de modo reiterado provocará la imposibilidad de la aplicación correcta de los criterios de evaluación y la propia evaluación continua. El porcentaje de faltas de asistencia, con independencia de su carácter, que originan la imposibilidad de aplicación de la evaluación continua se establece en el 20% del total de horas lectivas de la materia o módulo.

Por lo tanto, una vez detectada esta pérdida de evaluación continua y notificada al alumnado por los medios indicados por la citada normativa y también incluidos en el Proyecto Educativo de Centro, este será evaluado utilizando el/los instrumentos alternativos elegidos por el docente y expuestos en su programación didáctica. En el caso del módulo de Comunicación y Atención al Cliente, serán los siguientes:

- Examen teórico práctico global (preguntas test, preguntas de desarrollo, actividades prácticas), que abarque la totalidad de contenidos y resultados de aprendizaje del módulo.
- Cuadernillo de ejercicios prácticos.

El alumno/a no pierde el derecho de asistencia a clase, sólo la ventaja de ser evaluado mediante actividades evaluables, exámenes y otros instrumentos llevados a cabo durante el periodo establecido. Este alumnado realizará las actividades evaluables (exámenes, presentaciones, cuadernillos de ejercicios, etc.) que cada profesor indique en su programación. Si no supera los Resultados de Aprendizaje mediante estos instrumentos en la primera evaluación final, tendrá derecho a ser evaluado en la segunda, junto con los demás alumnos/as que pudiesen haber suspendido la asignatura. Los alumnos/as de Ciclos Formativos, tendrán derecho, a partir de la celebración de estas pruebas, si no superaran los Resultados de Aprendizaje, para incorporarse a las actividades de recuperación junto con el resto de alumnado de su grupo que no hubiesen superado dicho módulo.

8.4. Recuperación de los RA no superados en la FFEOE.

Aquellos/as alumnos/as que no superen los resultados aprendizaje propuestos en la fase de formación en Empresa u organismos equiparados deberá superar una relación de actividades propuestas por el profesor.

9. - RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES

Recursos del centro:

- Recursos espaciales: aula ordinaria dotada de ordenadores (con acceso a internet), biblioteca del centro.
- Recursos materiales: Mobiliario de aula (pizarra, mesas, sillas, armario, tablón de corcho), pizarra digital, ordenador del profesor.
- Recursos didácticos: Cuaderno del profesor, herramientas digitales, manuales de distintas editoriales del módulo Comunicación y Atención al Cliente, apuntes del profesor, noticias emitidas por los medios de comunicación, páginas web de consultas, plataforma moodle y classroom

Recursos del alumnado:

- Cuaderno o carpeta en la que realizará las actividades y guardará toda la documentación.
- Espacio virtual en el Moodle, y classrom donde se realizará un glosario del módulo.
- Manual obligatorio “Comunicación y atención al cliente” de la editorial Mc Graw Hill.

10.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

Entendemos la atención a la diversidad, como toda aquella actuación educativa que

esté dirigida a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales, étnicas, de inmigración y de salud del alumnado.

La LOE/LOMCE establecen que la atención a la diversidad debe abordar todas las etapas educativas, así como la LEA trata en su título III, capítulo I “Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo”.

Pero no solo se considera alumnos/as con necesidades específicas de apoyo educativo, aquellos alumnos/as que presentan discapacidad personal asociada sino también aquellos alumnos/as extranjeros (normalmente con desconocimiento del castellano), minorías culturales que pueden presentar necesidades de compensación educativa u otro alumnado (alumnos/as procedentes de familias desestructuradas, ambientes desfavorecidos ect.) También se incluyen al alumnado sobre dotado por sus elevadas capacidades intelectuales.

La mejor manera de atender a la diversidad y de prevenir problemas de aprendizaje es la de establecer una programación que sea sensible a las diferencias y que favorezca la individualización de la enseñanza.

Nuestra actuación se centrará en dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado. Para ello se organizarán actividades de refuerzo y ampliación en concreto:

- ✓ Actividades con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado.
- ✓ Actividades en grupo, para fomentar la colaboración y cooperación de los/as alumnos/as con mayor nivel de conocimientos, con los que presenten un nivel más bajo.
- ✓ Actividades de refuerzo, para aquellos alumnos/as que en una evaluación no hayan obtenido un resultado positivo, o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.
- ✓ Actividades de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos.

Esta programación, por tanto, para dar respuesta a la diversidad del alumnado y a las consiguientes necesidades educativas, contará con las siguientes finalidades básicas:

- Prevenir la aparición o evitar la consolidación de las dificultades de aprendizaje.
- Facilitar el proceso de socialización y autonomía de los/las alumnos/as
- Asegurar la coherencia, progresión y continuidad de la intervención educativa.
- Fomentar actitudes de respeto a las diferencias individuales

11. PLAN DE LECTURA

La normativa andaluza para los planes de lectura se basa en las Instrucciones de 21 de junio de 2023 de la Consejería de Educación, sobre el tratamiento de la lectura para el despliegue de la competencia en comunicación lingüística en Educación Primaria y en Educación Secundaria Obligatoria, la lectura es una actividad inseparable e inherente al hecho de aprender.

Uno de los elementos metodológicos utilizados como recursos de aprendizaje en los módulos profesionales, es la lectura por parte del alumnado de publicaciones periódicas de contenido general y de contenido especializado.

Este recurso se suele utilizar en la mayoría de las unidades didácticas, en las que el profesorado propone al alumnado una lectura acorde con los contenidos vistos en la unidad correspondiente y la posterior entrega de un escrito, por parte del alumno o alumna de una reflexión de la lectura que será evaluada como cualquier otra actividad de enseñanza aprendizaje.

Los objetivos de estas actividades son:

- Favorecer la comprensión de textos técnicos y su interpretación.
- Favorecer el aprendizaje de vocabulario y lenguaje técnico relacionados con la materia. Favorecer la competencia propositiva, en el planteamiento de soluciones, hipótesis, juicios de valor, críticas, etc., provocados por la interpretación de los textos leídos.
- Favorecer el aprendizaje de la estructura de un escrito de forma lógica, ordenada, sin faltas ortográficas y una buena presentación.
- Favorecer la intertextualidad entre los conocimientos previos adquiridos por el alumnado en la unidad didáctica y entre los textos propuestos para su lectura.
 - Acrecentar la disposición favorable del alumnado para realizar las actividades propuestas por el profesorado.
- Favorecer la curiosidad por la búsqueda de información y documentación relacionada con la materia que estudian.

12. INTERDISCIPLINARIEDAD CON OTROS MÓDULOS.

Este módulo tiene contenidos relacionados con los módulos de Ofimática y tratamiento de la información; Gestión de la Documentación Jurídica y Proceso Integral de la Actividad Comercial.

R.A. 3 g) h) transversal con módulo OPI

R.A. 4 h) transversal con el módulo de PIAC

R.A. 4 K. transversal con el módulo de GDJ.

R.A. 7 h. Transversal con la unidad didáctica RA. 1 d)

13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Con el fin de ofrecer a nuestros alumn@s nuevas oportunidades de aprendizaje y la oportunidad de descubrir talentos, habilidades y vocaciones; así como aprender a relacionarse en diferentes contextos, de convivir y adquirir autonomía y espíritu crítico, asistiremos charlas de CADE, así como visitas que programaremos desde enero a diversas empresas, eventos, exposiciones, charlas... Estas salidas se efectuarán cada dos semanas, en coordinación con el equipo docente de los grupos. Algunos ejemplos son: Museo de Chiclana, Centro de interpretación de la sal y el vino, interpretación Fenicia, Salinas de Santa Teresa, Vivero empresas CADE, Bodegas Vélez, Mercado medieval, Gymkana, etc.

14. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN.

Esta programación se podrá actualizar o modificar en cualquier momento del curso académico y en todo caso se revisará a la finalización de cada trimestre para comprobar su adecuación.

ANEXO I

15. A LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE SOBRE EL USO DE DISPOSITIVOS MÓVILES EN EL AULA

El Proyecto Educativo de nuestro centro limita el uso de dispositivos móviles en el mismo en virtud de la instrucción de 4 de diciembre de 2023 de la Viceconsejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional sobre determinados aspectos para la regulación del uso de los teléfonos móviles en los centros educativos dependientes de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional.

De esta limitación general se excluye al alumnado que lo requiera atendiendo a sus circunstancias personales, que tendrán que ser debidamente acreditadas ante la dirección del centro por los representantes legales del alumnado, en caso de menores de edad; o por necesidades pedagógicas expresamente recogidas en la programación didáctica de la asignatura o módulo profesional correspondiente.

Por todo lo anterior, con el presente anexo se procede a la modificación de la programación didáctica del módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente, haciendo constar que:

1. Se permitirá el uso de dispositivos electrónicos con conexión a internet con el fin de tener acceso a las plataformas educativas tipo Moodle Centros, Google Classroom, Microsoft 365 Education o similares.
2. Se permitirá la consulta puntual de contenidos relacionados con el citado módulo, siempre bajo indicación expresa del profesor/a.

16. PLAN FORMATIVO EN EMPRESA

En la siguiente tabla se detallan qué resultados de aprendizaje del módulo se desarrollarán en la empresa, ya sea de modo exclusivo o compartido. La evaluación de cada RA se llevará a cabo, por lo tanto en el IES o en la empresa, dependiendo de dónde se desarrolle el mismo:

RESULTADO DE APRENDIZAJE	Centro	Empresa
R. A 1. Caracterización técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	X	
R.A. 2 Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.	X	
RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando.	X	
RA 4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.	X	
R.A.5 Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.		X
R.A. 6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.	X	
R.A.7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.	X	

A continuación se detallan los criterios de evaluación, que dentro de cada Resultado de Aprendizaje serán dualizados:

Criterios de evaluación:

- Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
- Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.
- Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

Para poder asimilar estos conocimientos, las actividades profesionales que deberá desarrollar el alumno/a en la empresa serán las siguientes:

1. Utiliza técnicas de comunicación adecuadas a cada cliente/ usuario utilizando protocolos y actitud adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
2. Identifica situaciones y motivaciones en el proceso de compra.

Para facilitar la valoración cualitativa por parte del tutor dual laboral, que valorará la Fase de Formación en Empresa u Organismo Equiparado en términos de “superado” o “no superado”, se le indicarán los siguientes ítems de referencia para su valoración:

1. El alumno/a utiliza diferentes técnicas de comunicación atendiendo a la diversidad de clientes
2. El alumno/a identifica situaciones y motivaciones en el proceso de compra.

El periodo de FFEOE se desarrollará a partir del mes de marzo, con una duración de 150 horas, que completarán las 500 del total de horas duales del módulo de Administración y Gestión (25% del total de la carga horaria del ciclo), teniendo en cuenta las 350 que ya se realizaron el curso siguiente.

Chiclana de la Frontera, 31 octubre de 2025