CURSO 2026/2027

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO PROFESIONAL COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Ciclo Formativo	**TÉCNICO/TÉCNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**
Normativa que regula el título	• Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre • Orden de 11 de marzo de 2013
Otra normativa aplicable	• Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. • 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. • Orden de 29 de septiembre de 2010, 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. • Real Decreto 498/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado básico y se fijan sus enseñanzas mínimas. • Real Decreto 499/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado medio y se fijan sus enseñanzas mínimas. • 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. • 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 al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
	• Decreto 147/2025, de 17 de septiembre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en 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 los grados D y E del Sistema de Formación profesional en la

	Comunidad Autónoma de 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. • Real Decreto 483/2026, de 31 de agosto, por el que se adoptan medidas para la mejora del funcionamiento del sistema educativo y de la gestión de la actividad docente en la enseñanza no universitaria en Andalucía.

Módulo Profesional	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (MODALIDAD BILINGÜE)
Profesor/a	TAMARA Mª HERNÁNDEZ MESA
Duración del Módulo	160 horas totales – 4 Horas semanales

1. INTRODUCCIÓN AL MP
Esta programación está diseñada para alumnos de 1º **curso** del ciclo formativo de grado superior de Administración y Finanzas, y es una programación propia para el módulo de Comunicación y atención al cliente, contribuyendo al alcance de las competencias profesionales y sociales del Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, que es la gestión administrativa de los procesos comerciales en el ámbito contable, fiscal y financiera siguiendo las normas y protocolos establecidos

2. CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO-CLASE

El grupo-clase está compuesto por un total de 28 alumnos, cuyas edades oscilan entre los 18 y los 33 años, concentrándose la mayoría entre los 18 y los 19 años, por lo que se trata de un grupo relativamente homogéneo en cuanto a edad.

En cuanto a su procedencia académica, 14 estudiantes proceden de Bachillerato, 13 han accedido desde diferentes ciclos formativos de Grado Medio, principalmente de Gestión Administrativa, aunque también se identifican otras especialidades, y una alumna cuenta con estudios universitarios previos en Historia del Arte. Esta diversidad de itinerarios académicos supone distintos niveles de conocimientos y competencias iniciales.

Respecto a su trayectoria académica, tres alumnos son repetidores y una alumna presenta un informe de necesidades educativas especiales asociado a un trastorno del espectro autista (TEA), por lo que se tendrán en cuenta las medidas de atención a la diversidad necesarias para favorecer su inclusión y participación en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esta alumna procede del grado medio de Gestión Administrativa y presenta un expediente favorable por su capacidad de trabajo y esfuerzo.

En relación con la experiencia profesional, la mayoría del alumnado no cuenta con experiencia laboral previa, aunque tres estudiantes manifiestan haber trabajado anteriormente, además debemos de tener en cuenta que todos los alumnos del técnico en gestión administrativa, han realizado sus prácticas en empresa. Esta circunstancia pone de manifiesto la importancia de desarrollar actividades prácticas y contextualizadas que permitan acercar al alumnado a situaciones reales del entorno empresarial y administrativo.

La convivencia en el grupo es buena, predominando un ambiente de respeto y colaboración. El alumnado muestra una actitud positiva hacia el aprendizaje y participa en las actividades propuestas, aunque algunos estudiantes requieren mayor seguimiento para favorecer su implicación y autonomía.

En cuanto a las observaciones realizadas durante el primer mes, se aprecia una valoración generalmente positiva en los ámbitos cognitivo, de aplicación y emocional. La mayoría del alumnado demuestra una adecuada comprensión de los contenidos, capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos y una disposición favorable hacia el aprendizaje. No obstante, se identifican algunos estudiantes con mayores dificultades en estos ámbitos, por lo que será conveniente reforzar su motivación, participación y seguimiento individualizado.

En conclusión, se trata de un grupo homogéneo en edad, pero diverso en cuanto a formación académica, conocimientos previos y ritmos de aprendizaje. Su actitud general es positiva y presenta condiciones favorables para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, aunque será necesario atender a las diferencias individuales y potenciar la participación activa y la autonomía del alumnado.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PARA LA EMPLEABILIDAD, asociadas al Módulo

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

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

4. OBJETIVOS GENERALES asociados al Módulo

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

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.

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.

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA)

Los Resultados de Aprendizaje del módulo son los siguientes:

RA1: Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.
RA2: Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
RA3: Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo
RA4: Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas,
aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.
RA5: Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
RA6: Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.
RA7: Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

La profesora ha decidido que no todos los resultados de aprendizaje tengan el mismo peso, quedando las ponderaciones de cada RA de la siguiente manera:
RA1: 10%
RA2: 20%
RA3: 20%
RA4: 15%
RA5: 10%
RA6: 15%
RA7: 10%

El departamento de Administrativo ha acordado que se deberán superar para así aprobar el módulo profesional todos los RA.

6. PROPUESTA DE UNIDADES DIDÁCTICAS O DE TRABAJO ASOCIADAS A LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE

U.D.	R.A.
1.- La empresa y su organización. El proceso de la comunicación	1
2. La comunicación presencial en la empresa.	2
3. La comunicación telefónica y telemática	2
4. Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial	3
5. Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial	3,4
6. Comunicación y atención comercial	5, 6
7. Gestión de conflictos y reclamaciones	6
8. Servicio posventa y fidelización de los clientes	7

7. CONTENIDOS A TRABAJAR EN LAS DIFERENTES UNIDADES DIDÁCTICAS O DE TRABAJO

CONTENIDOS (DEL CURRÍCULO)	**UD**
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.	1
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. - Comunicación en la recepción de visitas. - Realización de entrevistas. Fases. - Realización de presentaciones. - La comunicación telefónica. La centralita y uso de 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.	2 3

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 tratamiento 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.	4
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 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.	5
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	6

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.	7
Organización del servicio posventa: - El valor de un producto o servicio para el cliente. - Actividades posteriores a la venta. - El proceso de 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.	8

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS

8.1. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

1. Los contenidos estarán dirigidos de forma que se potencie el "Saber Hacer".
2. Secuenciar el proceso de aprendizaje de forma que las capacidades sean adquiridas de forma adecuada.
3. Presentar los contenidos teóricos y prácticos de cada unidad didáctica.
4. Realizar **ejercicios prácticos** en todas las unidades didácticas.
5. Comenzar las unidades didácticas con una introducción motivadora, poniendo de manifiesto la utilidad o funcionalidad de la misma en el mundo profesional. Lo haremos a modo de **casos prácticos introductorios que simulan situaciones de la VIDA PROFESIONAL de cualquier trabajador-a del sector.**
6. Presentar la documentación técnica necesaria para el desarrollo de las unidades didácticas o de trabajo.
7. Realizar trabajos o actividades individuales y en grupo.
8. Proporcionar la solución de supuestos prácticos como modelo de las actividades que hay que realizar.
9. Realizar actividades alternativas para afianzar el contenido de las unidades didácticas o de trabajo.
10. Poner en común el resultado de las actividades.
11. Cumplimentación del **portfolio del alumno-a** como muestra o evidencia de las competencias desarrolladas o adquiridas a lo largo del curso.

Las líneas de actuación en el proceso 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 la valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de "**aprender-haciendo**", a través del diseño de actividades-tareas que proporcionen al alumnado competencia en su ámbito profesional.

8.2. MATERIALES Y RECURSOS DE CARÁCTER DIDÁCTICO	- Manual de McGraw Hill - Materiales elaborados por el profesor: apuntes, esquemas casos prácticos, actividades, resúmenes y presentaciones. - Equipos informáticos conectados a internet - Aplicaciones informáticas: internet, correo electrónico, páginas web, plataformas educativas y servicios telemáticos. - Software: Procesador de texto, hoja de cálculo y presentaciones. - Documentos varios: revistas especializadas, prensa, legislación, fotocopias. - Material de oficina (escritura, archivo, reproducción de documentos, etc.). - Aplicaciones para presentaciones: canva, genially, prezi, padlet, etc.

8.3. MEDIDAS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD DEL ALUMNADO CON DISCAPACIDAD, NEAE Y NEE.	En el caso de que el alumnado presente discapacidad o cualquier otra necesidad específica de apoyo educativo (NEE) o formativo se garantizará el acceso al currículo y las pruebas de evaluación disponiendo de los medios necesarios para que puedan alcanzar los objetivos establecidos en términos de resultados de aprendizaje y adquirir las competencias profesionales correspondientes. En virtud del artículo 8.3 del Decreto 147/2025 de 17 de septiembre, el centro aplicará los currículos establecidos en cada caso, para ello se adaptará la programación, en cuento a técnicas, procedimientos e instrumentos de evaluación a las características de su alumnado, con especial atención a las necesidades de quienes presenten una discapacidad o cualquier otra necesidad específica de apoyo educativo (NEE) o formativo y teniendo en cuenta las posibilidades formativas del entorno productivo. Esta adecuación en ningún caso supondrá la modificación o supresión de las competencias contempladas de los RA y CE del grado y, por lo tanto, no podrá afectar a la adquisición de la competencia general del título. Para ello se prevén las siguientes adaptaciones: Metodológicas Tecnológicas Organizativas De Comunicación

TEMPORALIZACIÓN

CALENDARIO

FECHA INICIO: 15 de septiembre

FECHA FIN: 10 junio

FORMACIÓN EN EMPRESA: Del 1 de febrero al 3 de marzo

PERIODO DE RECUPERACIÓN: Del 11 al 22 de junio

HORARIO SEMANAL

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
1º					
2º					
3º			COMU		COMU
4º					
5º	COMU				
6º				COMU	

TEMPORALIZACIÓN

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE UTS

UNIDAD	FECHA	Nº DE SESIONES
UD1	16 DE SEPTIEMBRE- 2 DE OCTUBRE	11 SESIONES
UD2	5 DE OCTUBRE- 21 DE OCTUBRE	9 SESIONES
UD3	22 DE OCTUBRE- 18 DE NOVIEMBRE	15 SESIONES
UD4	19 DE NOVIEMBRE-22 DE DICIEMBRE	18 SESIONES
UD5	7 DE ENERO - 29 DE ENERO	14 SESIONES
FORMACIÓN EN EMPRESA	1 DE FEBRERO - 3 DE MARZO	18 JORNADAS 8H/JORNADA
UD6	4 DE MARZO – 8 DE ABRIL	17 SESIONES
UD7	9 DE ABRIL -7 DE MAYO	17 SESIONES
UD8	10 DE MAYO- 10 DE JUNIO	18 SESIONES

La temporización indicada es abierta y flexible siendo probable que deba ser reajustada a lo largo del curso en función de las necesidades y ritmo de aprendizaje del grupo.

<table>
<tr><th colspan="2">10. FASE DE FORMACIÓN EN EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO (FFEOE).</th></tr>
<tr><td>CALENDARIO</td><td>Del 1 de febrero al 3 de marzo
23 jornadas a 8h
TOTAL 184 horas</td></tr>
<tr><td>ACTIVIDADES</td><td>
<table>
<tr><th>ACTIVIDAD</th><th>CONCRECIÓN</th><th>RA</th><th>CE</th></tr>
<tr><td>Recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia recibida. Elaboración de comunicaciones escritas, entrega para firma, registro y envío.</td><td>Realizar las funciones de recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia recibida. Elaborar comunicaciones escritas, registrarlas y enviarlas.</td><td>4</td><td>a
d
f
h
k</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Elaboración y gestión de mensajes para distintos canales de comunicación (email, teléfono, web, …)</td><td rowspan="2">Elaborar y gestionar mensajes de diferentes canales de comunicación.</td><td>2</td><td>b
d
e
h</td></tr>
<tr><td>3</td><td>a
c
d
e</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Durante la fase de formación en empresa, el alumnado desarrollará mediante las actividades arriba indicadas los CE asociados a los RA que se contemplan en la tabla anterior.	
SEGUIMIENTO Y CONTROL	El seguimiento se realizará por el profesor encargado de la tutoría dual de cada estudiante. Se realizará preferentemente de manera telemática, aunque también se puede realizar un seguimiento presencial o telefónico según las necesidades.
COMPETENCIAS RELATIVAS A RIESGOS ESPECÍFICOS Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE RIESGOS LABORALES	En la sesión de evaluación parcial anterior a la incorporación del alumnado a la FFEOE, el profesorado o personal experto que imparta módulos que contribuyan a la adquisición de las competencias relativas a los riesgos específicos y medidas de prevención y protección de riesgos laborales en las actividades profesionales correspondientes valorarán y calificarán tales competencias como ”Superado” o “No superado” en el documento que se dispone en el Anexo XII de la Orden, a través del Sistema de Información Séneca, con el fin de determinar el cumplimiento de este requisito.

11. ORGANIZACIÓN DE ESPACIOS		
Lugar	**Horas/semana aproximadas**	**Actividades/Tareas habituales**
AULA TEORÍA	4 horas semanales en el aula 8 Lunes, miércoles, jueves y viernes	Clases teóricas y prácticas, uso de programas informáticos, internet y proyector, pizarra digital, …

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	
EXTRAESCOLARES	Las enumeradas en el documento anexo de AACCyEE que además ha sido enviado al departamento de AACCyEE.
COMPLEMENTARIAS	Las enumeradas en el documento anexo de AACCyEE que además ha sido enviado al departamento de AACCyEE.

13. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación será objetiva, continuada, formativa e integradora de las competencias adquiridas en el centro y en la empresa u organismo equiparado.

Según establece el artículo 27.1 del Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, la evaluación debe permitir verificar la adquisición de las competencias profesionales y para la empleabilidad, tomando como referencia los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación establecidos en la normativa básica y en el desarrollo autonómico correspondiente garantizando, que el esfuerzo, el rendimiento y la adquisición de los aprendizajes sean valorados y reconocidos con objetividad. **Así mismo se tendrá en cuenta la diferente contribución de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación en la adquisición de las competencias del título.**

RESULTADOS APRENDIZAJE/CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1	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 organización

RA2	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. 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. 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. Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos
RA3	a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir 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
RA4	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 alma-cenar. 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. Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica
RA5	a) Se han aplicado las 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.
RA6	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.
RA 7	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 detectado y solventado los errores producidos 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. .

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN				
UD	**RA**	**C.E**	**PONDERACIÓN**	**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**
UD1	RA1	a,b, c,d, e,f, g,h, i,j	**10 %**	Pruebas escritas Casos prácticos Act. de clase Cuestionarios Role-playings Portfolio
UD2 UD3	RA2	a,b, c,d, e,f, g,h, i, j	**20 %**	Pruebas escritas Casos prácticos Act. de clase Cuestionarios Role-playings Portfolio
UD4 UD 5	RA3	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k	**20 %**	Pruebas escritas Casos prácticos Act. de clase Cuestionarios Role-playings Portfolio

UD5	RA4	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k	**15%**	Pruebas escritas Casos prácticos Act. de clase Cuestionarios Role-playings Portfolio
UD6	RA5	a, b, c, d, e, f, g	**10 %**	Pruebas escritas Casos prácticos Act. de clase Cuestionarios Role-playings Portfolio
UD6 UD7	RA6	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	**15 %**	Pruebas escritas Casos prácticos Act. de clase Cuestionarios Role-playings Portfolio
UD8	RA7	a,b, c, d, e, f, g, h, i, j	**10 %**	Pruebas escritas Casos prácticos Act. de clase Cuestionarios Role-playings Portfolio

La valoración de cada una de las unidades de trabajo se obtendrá a partir de la valoración de cada uno de los criterios de evaluación que se trabajan en cada UD y que está asociado a cada RA. Para ello se ha asignado a cada uno de los criterios de evaluación un valor dentro de cada unidad de trabajo y este se valora a través de diferentes instrumentos y técnicas de valoración.

DESCRIPCIÓN DE LAS TÉCNICAS-INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	
PRUEBAS	Se realizarán al menos 2 o 3 pruebas objetivas al trimestre. Dichas pruebas incluirán: cuestionarios, preguntas abiertas y casos prácticos. Al final de cada trimestre habrá una prueba de recuperación en la que el alumno recuperará aquellos resultados de aprendizaje no superados.
PRODUCCIONES: TAREAS Y TRABAJOS (PORTAFOLIO)	La nota de este apartado dependerá de los trabajos y tareas realizadas por el alumnado como muestra o evidencia, física y/o digital, de las habilidades, destrezas, y actitudes (competencias) desarrolladas o adquiridas. Incluirá: • Ejercicios y actividades propuestos en clase para desarrollar y resolver en el aula y, en ocasiones, en casa • Realización de ejercicios prácticos referidos a la teoría explicada. • Trabajos de investigación propuestos por el profesor, búsqueda de información en la red… • Role-playing relacionados con la materia. En este apartado se valorará la participación en clase y el desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo.
INFORME DEL TUTOR LABORAL	Para la evaluación de los Resultados de Aprendizaje/Criterios de evaluación trabajados en la empresa u organismo equiparado, se tendrá en consideración el informe/cuestionario elaborado por el tutor laboral al finalizar el periodo de FFEOE.
ASISTENCIA	En virtud de lo establecido en los artículos 27.5 y 27.6 del Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, en la modalidad presencial, la evaluación continua de los aprendizajes requerirá la asistencia regular y obligatoria, tanto en el centro docente como en la fase de formación en empresa u organismo equiparado (FFEOE), de al menos un 80% de la duración total del módulo, a partir de la fecha en que el alumnado se haya matriculado. El centro establece en el PEC y el ROF que el porcentaje de incumplimiento que determina la pérdida de la evaluación continua será del: **20%** Las ausencias que contribuyen a alcanzar la pérdida de la evaluación continua del alumnado, serán las ausencias tanto **justificadas como injustificadas.**

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN EN CASO DE PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA	El procedimiento de evaluación en el caso de pérdida de la evaluación continua del alumnado, realizará a través de pruebas objetivas que el equipo docente considere oportunas, conforme a los criterios de evaluación que esté asociados a los resultados de aprendizaje no superados. En particular, el procedimiento para la superación de este módulo será el siguiente: el alumno que haya perdido la evaluación continua tendrá que presentarse a una prueba de evaluación final, dicha prueba se realizará a la finalización del tercer trimestre.
CALIFICACIONES FINALES	NOTA FINAL DE CADA EVALUACIÓN: En las sesiones de evaluación parcial se hará constar la información de las calificaciones del alumnado en cada uno de los módulos. La nota final de cada evaluación se obtendrá tomando en consideración los criterios de calificación anteriores como indicativos de las competencias profesionales adquiridas por el alumno/a. Se considera que el alumnado tiene aprobada la evaluación si la nota de los resultados de aprendizaje es igual o superior a 5. NOTA FINAL DEL MÓDULO PROFESIONAL: La calificación final tendrá en cuenta la diferente contribución de cada resultado de aprendizaje que se debe alcanzar en relación con las competencias profesionales y para la empleabilidad de cada módulo profesional, en el marco dela contextualización del currículo al entrono en el que se desarrolle el proceso de enseñanza-aprendizaje y siempre asegurando la adquisición de dichas competencias. En concreto la calificación será la suma de la calificación obtenida en cada uno de los RAs/Criterios de Evaluación tras la aplicación de la ponderación indicada anteriormente. Debido a ello, la nota definitiva será la obtenida a la finalización de todas las unidades. Por lo tanto, las calificaciones asignadas en la primera y segunda evaluación tendrán un carácter meramente informativo de la evolución del alumnado a lo largo del curso.

15. ACTIVIDADES DE REFUERZO Y MEJORA

Las actividades de refuerzo y mejora de las competencias permitirán al alumnado bien la superación de módulos profesionales pendientes de evaluación positiva, bien la profundización de aprendizajes y la mejora de calificación obtenida en los módulos profesionales superados.

ALUMNADO QUE NO SUPERE EL MÓDULO EN PERIODO LECTIVO U OPTE LA PROFUNDIZACIÓN DE APRENDIZAJES Y MEJORA	El periodo para la realización de actividades de refuerzo y mejora en las ofertas que cuenten con dos evaluaciones finales por curso será el comprendido entre las dos evaluaciones finales. - En los supuestos de refuerzo de las competencias para la superación de los módulos pendientes de evaluación positiva, la asistencia a clase será obligatoria y se trazará un plan de trabajo por parte del profesor/a con diferentes instrumentos para la superación de los RA y CE pendientes del módulo. - En el caso de mejora de calificación, la asistencia al centro será obligatoria sólo para las actividades que se propongan para ello.
MEDIDAS GENERALES DE RECUPERACIÓN A LO LARGO DEL CURSO (PERIODO CONTINUO)	Al final de cada evaluación, se realizará un proceso de recuperación de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación con evaluación suspensa a través de las pruebas y/o la entrega de aquellas tareas o trabajos que indique el profesor/a del módulo.