CURSO 2026-27

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL MÓDULO PROFESIONAL

0437. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Ciclo Formativo	TÉCNICO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Normativa que regula el título	▪ R.D. 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de en Gestión Administrativa. ▪ R.D. 1126/2010, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre. ▪ Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.
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 24 de julio de 2026 de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente por la que se dictan Instrucciones para determinar aspectos relativos a la distribución horaria y a la concreción curricular de las enseñanzas correspondientes a los grados D y E del sistema de Formación Profesional para el curso escolar 2026/2027 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.

Módulo Profesional	0437. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE (Modalidad Bilingüe)
Profesor/a	Patricia García Sánchez
Duración del Módulo	160 Horas totales - 4 Horas semanales

1. INTRODUCCIÓN AL MP

El módulo de **Comunicación Empresarial y Atención al Cliente** forma parte del ciclo formativo de Gestión Administrativa y tiene como objetivo desarrollar las competencias necesarias para establecer relaciones eficaces dentro del entorno profesional. A través de este módulo, el alumnado aprenderá a comunicarse de manera adecuada, clara y profesional, tanto de forma oral como escrita, utilizando distintos canales y herramientas de comunicación.

Asimismo, se abordarán estrategias para ofrecer una atención al cliente de calidad, comprendiendo la importancia de la empatía, la escucha activa y la resolución eficaz de incidencias. Este módulo prepara al estudiante para desenvolverse en situaciones reales del ámbito empresarial, reforzando su capacidad para proyectar una imagen positiva de la organización y contribuir al logro de sus objetivos.

2. CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO-CLASE

El grupo está formado por 28 alumnos con edades comprendidas entre los 15 y 52 años, su procedencia es de Guadix y pueblos de su comarca, entre los que encontramos Darro, Benalúa, Jerez del Marquesado, Moreda, Huélago, Beas de Guadix, El Bejarín, Diezma, Huéneja, Alquife, Villanueva de las Torres, Graena, Lanteira, Darro, La Peza, Lopera y Pedro Martínez.

Los miembros del grupo tienen diferentes trayectorias académicas, cinco alumnos repetidores, entre los que tenemos dos alumnos que repiten el primer curso completo, dos solamente tiene algunos módulos profesionales superados y un alumno que solamente tiene pendiente un módulo profesional de primero por lo que cursa también muchos de los módulos profesionales del segundo curso. Encontramos a dos alumnas que provienen de la Formación Profesional Básica, dos alumnas provenientes de la Educación Secundaria para Adultos y el resto de la Educación Secundaria, aunque hay algunos que en cursos anteriores intentaron bachillerato y otros ciclos formativos de grado medio pero que por diversos motivos no lograron superar. Todo esto hace que contemos con un grupo numeroso y diverso, en el que contamos con distintos ritmos y estilos de aprendizaje.

En el grupo encontramos tres alumnas con necesidades educativas específicas, una de ellas tiene disortografía, otra alumna proviene de compensación educativa y la última además de provenir de compensación educativa es disléxica.

En cuanto a la convivencia del grupo, aun siendo un grupo grande y existir diferentes inquietudes no hay problemas significativos y suele existir un buen ambiente y clima en el aula.

En conclusión, aun teniendo en cuenta que estamos ante un grupo bastante numeroso, el alumnado tiene un buen comportamiento en clase, no existen problemas de convivencia y trabajan, aunque necesitan ser guiados a la hora de realizar las diferentes actividades por el profesorado mostrando deficiencias a la hora de trabajar de manera autónoma.

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

La competencia general de este título consiste en ***realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental***.

Según se recoge en la *Orden del 21 de febrero del 2011 del Título*, 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 o información obtenida.

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

i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución

m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.

q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

Por otro lado, las ***cualificaciones profesionales completas***, junto con el desarrollo de sus ***unidades de competencia***, con las siguientes:

a. Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente ADG307_2(RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
   - UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.
   - UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
   - UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
   - UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
   - UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.
   - UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.
b. Actividades de gestión administrativa ADG308_2 (RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
   - UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
   - UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.
   - UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
   - UC0981_2: Realizar registros contables.
   - UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
   - UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
   - UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

4. OBJETIVOS GENERALES asociados al Módulo

Los objetivos generales de este ciclo formativo, que contextualizan las competencias del mismo en el aula, a los que contribuye a alcanzar nuestro módulo son los siguientes:

a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.

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

d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.

e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.

f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.

ñ) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA)	%
RA 1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	**12,50%**
RA 2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	**12,50%**
RA 3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	**12,50%**
RA 4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	**12,50%**
RA 5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	**12,50%**
RA 6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	**12,50%**
RA 7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	**12,50%**
RA 8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	**12,50%**
El profesor ha decidido que se deberán superar para así aprobar el módulo de CEAC todos los RA. Todos los RA del módulo tienen el mismo peso, quedando en un 12,50% cada uno. **Se informará al alumnado o a sus representantes legales**, a principios de curso y antes de finalizar el mes de octubre, **a cerca de los resultados de aprendizaje (RA), criterios de evaluación (CE), criterios de calificación, procedimientos e instrumentos de evaluación de cada uno de los módulos**. Para ello se podrá realizar la entrega física del documento, y en este caso se devolverá al profesor una copia firmada por parte del alumno/a, a través de G. Classroom y/o a través del Punto de Recogida de Séneca.	

6. PROPUESTA DE UNIDADES DIDÁCTICAS O DE TRABAJO ASOCIADAS A LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
U.D.T	**R.A.**
1. La comunicación en la empresa	**RA 1.** Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.
2. Comunicación presencial	**RA 2.** Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.
3. Comunicación telefónica	**RA 2.** Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.
4. Comunicación escrita	**RA 3.** Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.
5. Tratamiento de la correspondencia y la paquetería	**RA 3.** Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.
6. Archivo y clasificación de documentos	**RA 4.** Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.
7. Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción	**RA 5.** Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación. **RA 8.** Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.
8. Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones	**RA 6.** Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo. **RA 8.** Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.
9. Potenciación de la imagen empresarial	**RA 7.** Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

7. CONTENIDOS A TRABAJAR EN LAS DIFERENTES UNIDADES DIDÁCTICAS O DE TRABAJO	
CONTENIDOS (DEL CURRÍCULO)	**U.D.T.**
Selección de técnicas de comunicación empresarial: ▪ Comunicación e información y comportamiento. Finalidad de la comunicación. ▪ Elementos y barreras de la comunicación. ▪ Criterios de empatía y principios básicos de asertividad. ▪ Las relaciones humanas y laborales en la empresa. ▪ La organización empresarial. Organigramas. Concepto y clases de organigramas según su forma gráfica. ▪ Principios de organización empresarial. ○ Principios de organización vertical y horizontal. ○ Principios de equilibrio de la organización. ▪ Tipos de organización empresarial. ○ Organización jerárquica, organización funcional, entre otros. ▪ Departamentos y áreas funcionales tipo. ○ Departamentalización por funciones, por clientes, geográfica, entre otros. ○ Áreas funcionales básicas. ▪ Funciones del personal en la organización. ▪ Descripción de los flujos de comunicación. ○ Comunicación ascendente, descendente y lateral. ▪ La comunicación interna en la empresa, comunicación formal e informal. ▪ La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.	**U.D.T. 1**
Transmisión de comunicación oral en la empresa: ▪ Principios básicos en las comunicaciones orales. ▪ Normas de información y atención oral, internas y externas. ▪ Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo. ▪ Clases de comunicación oral. ▪ La comunicación no verbal. Elementos. ▪ La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa. ▪ La comunicación telefónica. Barreras y dificultades en la transmisión de la información. ▪ El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono. Uso del teléfono en la comunicación empresarial. ▪ La informática en las comunicaciones verbales. ▪ Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.	**U.D.T. 2** **U.D.T. 3**
Transmisión de comunicación escrita en la empresa: ▪ La comunicación escrita en la empresa. ▪ Normas de comunicación y expresión escrita. ○ Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en la correspondencia comercial. ▪ Características principales de la correspondencia comercial. ▪ La carta comercial. Estructura. ○ Estilos de la carta comercial. ○ Clases de cartas comerciales. ▪ Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas. ▪ Medios y equipos ofimáticos y telemáticos. ▪ El correo electrónico. Estructura y redacción. La recepción de la correspondencia. ▪ Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. ▪ Envío de correspondencia. ▪ Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería. ▪ Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. ▪ Aplicación de las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	**U.D.T. 4**

Archivo de la información en soporte papel e informático: ▪ Archivo de la información en soporte papel. ○ Clasificación y ordenación de documentos. Clasificación de la información. Criterios de clasificación. Sistemas de clasificación. ○ Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes. ○ Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo. ○ Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia. Normas para el archivo. ○ El libro de registro ○ Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos. ○ Centralización o descentralización del archivo. ○ El proceso de archivo. ○ Confección y presentación de informes procedentes del archivo. ○ La purga o destrucción de la documentación. ○ Confidencialidad de la información y documentación. ▪ Archivo de la información en soporte informático: ○ Las bases de datos para el tratamiento de la información. ○ Estructura y funciones de una base de datos. ○ Procedimientos de protección de datos. ○ Archivos y carpetas. Identificación y organización. ▪ Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática	**U.D.T. 5** **U.D.T. 6**
Reconocimiento de necesidades de clientes: ▪ Concepto e identificación del cliente, el cliente interno, el cliente externo. ▪ El conocimiento del cliente y sus motivaciones. ○ Teorías de la motivación. ▪ El comportamiento del consumidor. ○ Modelos que explican el comportamiento del consumidor. ○ Factores que determinan el comportamiento del consumidor. ○ El proceso de decisión de compras. ▪ Elementos de la atención al cliente, entorno, organización y empleados. ▪ Fases de la atención al cliente, la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida. ▪ La percepción del cliente respecto a la atención recibida. ▪ La satisfacción del cliente. Factores de los que depende. ▪ — Los procesos en contacto con el cliente externo.	**U.D.T. 7**
Atención de consultas, quejas y reclamaciones: ▪ El departamento de atención al cliente. Funciones. ▪ Valoración del cliente de la atención recibida, reclamación, queja, sugerencias, felicitación. ▪ Elementos de una queja o reclamación. ▪ Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones. ▪ Gestión reactiva de las reclamaciones ○ Circuito de las reclamaciones. ○ Organización del departamento. ▪ Gestión reactiva de las reclamaciones ○ La anticipación a los errores. ○ El seguimiento de los clientes perdidos. ▪ El consumidor. ○ Derechos básicos. ○ Derechos específicos. ▪ Instituciones de consumo. ○ Instituciones públicas. ○ Organismos privados. ○ Arbitraje. ▪ Normativa en materia de consumo ▪ Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias. ○ Recepción, registro y acuse de recibo. ▪ Tramitación y gestión. ○ Tipos de demandas ▪ La hoja de reclamaciones.	**U.D.T. 8**

Potenciación de la imagen de la empresa: ▪ Naturaleza y alcance del marketing. ○ La imagen corporativa. ○ Concepto de marketing. El departamento de marketing. ▪ Funciones. ○ Los elementos del marketing. Producto, precio, distribución, promoción, logística, relación con los clientes, entre otros. ▪ El marketing en la actividad económica, su influencia en la imagen de la empresa. ▪ Políticas de comunicación. ○ La publicidad. Concepto, principios y objetivos. Tipos de ▪ publicidad. Publicidad ilícita. Medios, soportes y formas publicitarias. ○ Las relaciones públicas. Concepto. Actividades que desarrolla. ○ La Responsabilidad Social Corporativa. Concepto. Elementos. Ventajas. Valores agregados.	**U.D.T. 9**
Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente: ▪ La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa. ○ Concepto, factores que influyen. ○ Actuación eficaz en el trato con el cliente. ○ Servicio postventa. ▪ Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio. ▪ Procedimientos de control del servicio. ○ La calidad del servicio. ○ Los estándares de calidad del servicio. ○ La anticipación a los problemas. ▪ Evaluación y control del servicio. ▪ Control del servicio postventa. ○ Procedimientos. ○ Análisis de la información. ○ La gestión de las relaciones con los clientes (CRM). ▪ La fidelización del cliente. El plan de marketing relacional.	**U.D.T. 7** **U.D.T. 8**

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS		
8.1 ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	**Principios de aprendizaje:**	**Orientaciones metodológicas:**
	1.- Partir de la situación del alumno.	Atender los **conocimientos que ha construido anteriormente** (conocimientos previos).
	2.- Facilitar el aprendizaje funcional.	**Transferible a otras situaciones** tanto dentro como fuera del aula. Que lo haya aprendido, y será necesario comprobarlo en otras situaciones. También podemos lograr este aprendizaje: - Estableciendo **relaciones entre el currículo y la realidad**. - Trabajando **a partir de problemas del entorno**.
	3.- Posibilitar aprender a aprender.	**Realizarán aprendizajes por sí solos,** enseñándoles a que vayan **logrando una autonomía** que les permita aprender por sí solos.
	4.- Propiciar la interacción en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	Se produce un intercambio de información y de experiencias, **interacción entre el profesor y los alumnos y entre los propios alumnos entre sí.**

	5.- Crear situaciones de aprendizaje motivadoras.	Supone interesar al alumno en lo que se está trabajando de modo que conecte con sus intereses y expectativas, crear un contexto generador de expectativas hacia los contenidos que debe asimilar. Motivar **no sólo al principio del trabajo**, sino durante el desarrollo de este.
	Las ***líneas de actuación*** en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre: ▪ La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta. ▪ La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de esta. ▪ La utilización de equipos de telefonía e informáticos, aplicando las normas básicas de uso. ▪ La elaboración de cartas comerciales y otros documentos administrativos. ▪ El registro de la documentación, tanto la recibida como la emitida. ▪ El archivo de la documentación aplicando soporte papel e informático. ▪ El apoyo administrativo a los departamentos de Atención al Cliente y Marketing. ▪ La atención y tramitación de consultas, quejas y reclamaciones. ▪ El seguimiento de clientes y control del servicio postventa. 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	▪ Material de uso común: audiovisual, ordenadores, conexión a Internet, pizarra digital, aplicaciones multimedia (Canva, Classroom, etc.) ▪ Libro de consulta: Comunicación Empresarial y Atención al cliente. Editorial: Mc Graw Hill ▪ Consulta de páginas web ▪ Apuntes de los alumnos	
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. Cuando el equipo de orientación del centro lo recomiende, se aplicarán las siguientes medidas ordinarias de atención a la diversidad: 1. En los trabajos en grupos se trabajará con flexibilidad en los agrupamientos y en los ritmos de trabajo de éstos. 2. La temporalizarían de los contenidos del módulo podrá variarse en función de alguna necesidad especial que se detecte en el grupo a lo largo del curso. La metodología, los criterios de evaluación y la amplitud de las pruebas escritas determinados en la programación del módulo podrán ser modificados cuando el profesor lo crea oportuno atendiendo a las medidas de atención a la diversidad a desarrollar, siempre que ello no implique anular o modificar sustancialmente alguna capacidad o el perfil profesional del técnico a formar.	

9. TEMPORALIZACIÓN	
CALENDARIO	**FECHA INICIO:** 15 de septiembre **FECHA FIN:** 22 junio **CALENDARIO GENERAL DEL CURSO:** 1er Trimestre: del 15 septiembre a 22 diciembre de 2026 2º Trimestre: del 7 de enero al 19 de marzo de 2027 3er Trimestre: del 29 de marzo al 22 de junio de 2027 **PERIODO DE FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO:** del 1 de febrero al 05 de marzo **PERIODO DE RECUPERACIÓN:** Del 4 al 23 de junio.

9. TEMPORALIZACIÓN

HORARIO SEMANAL

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

DISTRIBUCIÓN

UNIDAD	TRIM	FECHA	N.º DE SESIONES
UD 1	1	Del 15 de septiembre al 13 de octubre	14 SESIONES
UD 2	1	Del 14 de octubre al 28 de octubre	10 SESIONES
UD 3	1	Del 29 de octubre al 19 de noviembre	12 SESIONES
UD 4	1	Del 20 de noviembre al 17 de diciembre	16 SESIONES
UD 5	2	Del 7 de enero al 20 de enero	8 SESIONES
UD 6	2	Del 21 de enero al 28 de enero	5 SESIONES
UD 7	3	Del 8 de marzo al 1 de abril	16 SESIONES
UD 8	3	Del 5 de abril al 29 de abril	16 SESIONES
UD 9	3	Del 3 de mayo al 3 de junio	19 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. El alumnado tanto de formación DUAL como no DUAL trabajará en clase todas las unidades de trabajo y serán los alumnos de DUAL los que profundizarán en las empresas algunos de los contenidos de esas unidades

10. FASE DE FORMACIÓN EN EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO (FFEOE).

CALENDARIO	Del 1 de febrero al 5 de marzo		
ACTIVIDADES FORMATIVAS	**CONCRECIÓN**	**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**	**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**
A.F. 1_ COMUNICACIÓN ORAL PRESENCIAL Y NO PRESENCIAL	Atención de llamadas telefónicas utilizando de forma adecuada la comunicación verbal y no verbal. Atención presencial de clientes, proveedores, etc. utilizando adecuadamente la comunicación verbal y no verbal.	**RA 2.** Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	**C.E. a / b / c / e**

A.F. 2_ RECEPCIÓN, ARCHIVO Y REGISTROS DE INFORMACIÓN.	Recepciona correspondencia vía postal o a través de correo electrónico. Archivo de documentos y clasificación de los mismos.	**RA 4.** Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	**C.E. a / b / d / e / f / h / i**
A.F. 3_ COMUNICACIÓN ESCRITA	Elaboración de diferentes documentos escritos (cartas, informes, correos electrónicos, oficios, etc.)	**RA 3.** Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	**C.E. a / b / f / h /**
		RA 5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	**CE. c**
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/semanas aproximadas**	**Actividades/Tareas habituales**
AULA TEORÍA	4 horas semanales: Lunes, Martes, Miércoles y Jueves	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 cuanta la diferente contribución de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación en la adquisición de las competencias de cada título, así como, en su caso, las necesarias adaptaciones del proceso de evaluación a las características peculiares de cada sector productivo.**

RESULTADOS APRENDIZAJE/CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
RA 1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de informaciones existentes en ella.	a. Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas. b. Se ha distinguido entre comunicación e información. c. Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación. d. Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación. e. Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje. f. Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa. g. Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional. h. Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa. i. Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.
RA 2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	a. Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal. b. Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. c. Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales. d. Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte. e. Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión. f. Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores. g. Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado. h. Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso. i. Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad. j. Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.
RA 3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	a. Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros. b. Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares. c. Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad. d. Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo. e. Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad. f. Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida. g. Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación. h. Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición. i. Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional. j. Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas. k. Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

RA 4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	a. Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen. b. Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones. c. Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar. d. Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones e. Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos. f. Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital. g. Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico). h. Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él. i. Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas. j. Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
RA 5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	a. Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente 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 han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente. d. Se ha identificado el comportamiento del cliente. e. Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente. f. Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. g. Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. h. Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. i. Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.
RA 6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	a. Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. b. Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. c. Se han identificado los elementos de la queja/reclamación. d. Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. e. Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente. f. Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. g. Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación. h. Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor. i. Se ha identificado la normativa en materia de consumo. j. Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
RA 7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	a. Se ha identificado el concepto de marketing. b. Se han reconocido las funciones principales del marketing. c. Se ha valorado la importancia del departamento de marketing. d. Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing. e. Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa. f. Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa. g. Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.

RA 8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	a. Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente. b. Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes. c. Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio. d. Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. e. Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio. f. Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas. g. Se ha explicado el significado e importancia del servicio post- venta en los procesos comerciales. h. Se han definido las variables constitutivas del servicio post- venta y su relación con la fidelización del cliente. i. Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta. j. Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post- venta, así, como sus fases y herramientas.

14. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN				
UNIDADES DIDÁCTICAS DE TRABAJO	**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**	**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**	**PONDERACIÓN**	**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**
U.D.T.1	RA 1	a, b, c, d, g, h, i,	9,80%	Actividades evaluables Prueba objetiva evaluable
	RA 5	i	1,39%	Prueba objetiva evaluable
U.D.T.2	RA 1	e, f	2,80%	Actividad evaluable
	RA 2	a, b, c, e, g,	6,25%	Prueba objetiva evaluable Prueba práctica evaluable
U.D.T.3	RA 2	d, f, h, i, j	6,25%	Actividades evaluables Prueba objetiva evaluable Prueba práctica evaluable
U.D.T.4	RA 3	c, d, e, f, h, i, j, k	7,98%	Actividades evaluables Prueba objetiva evaluable Prueba práctica evaluable
U.D.T.5	RA 3	a, b, d, g	4,56%	Actividades evaluables Prueba objetiva evaluable
U.D.T.6	RA 4	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	12,50%	Actividades evaluables Prueba objetiva evaluable
U.D.T.7	RA 5	a, b, c, d, e, f, g, h	11,12%	Actividades evaluables Prueba objetiva evaluable Prueba práctica evaluable
	RA 6	a, e	2,50%	Prueba objetiva evaluable
	RA 8	a, b, c, d, e	6,25%	Prueba objetiva evaluable
U.D.T.8	RA 6	c, d, f, g, i, j	8,75%	Actividades evaluables Prueba objetiva evaluable Prueba práctica evaluable
	RA 8	f, g, h, i, j	6,25%	Actividades evaluables Prueba objetiva evaluable
U.D.T.9	RA 7	a, b, c, d, e, f, g	12,50%	Actividades evaluables Prueba objetiva evaluable

14.1. DESCRIPCIÓN DE LAS TÉCNICAS-INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	
PRUEBAS	Se realizarán entre dos y tres pruebas objetivas al trimestre que podrá ser, en función de los contenidos trabajados: - Oral: presentación individual o grupal, entrevista individual o grupal, representaciones (role-playing)... - Escrita que podrá ser: tipo test, preguntas cortas, preguntas largas, y ejercicios prácticos. - Dado el carácter dual del módulo los contenidos vistos en la empresa serán evaluados por el responsable de la misma, el coordinador/a DUAL y el profesor del módulo. La nota final de este apartado se calculará por media aritmética de las pruebas.

14.1. DESCRIPCIÓN DE LAS TÉCNICAS-INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	
PRODUCCIONES, TAREAS Y TRABAJOS (PORTFOLIO)	La nota de este apartado dependerá de los trabajos y tareas evaluables realizadas por el alumnado como muestra o evidencia, física y/o digital, de las habilidades, destrezas, y actitudes (competencias) desarrolladas o adquiridas por el alumnado: ▪ Ejercicios y actividades propuestos en clase para desarrollar y resolver en el aula y, en ocasiones, en casa. ▪ Realización de tareas evaluables referidas a la teoría explicada. ▪ Trabajos de resumen y clasificación propuestos por el profesor. En este apartado se valorará la asistencia regular, puntualidad y el trabajo diario: realización de tareas en clase, participación, desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo, actitud y comportamiento en el aula... Se tendrá en especial consideración la participación activa del alumnado y su iniciativa hacia el aprendizaje. La no realización de los trabajos diarios y la no participación en clase podrá reducir la nota en un 10%.
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: 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 la evaluación continua del alumnado se realizará a través de pruebas objetivas que el equipo docente considere oportunas es, conforme a los criterios de evaluación que esté asociados a los resultados de aprendizaje no superados. En todo caso, este alumnado no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a criterio del equipo docente, impliquen algún tipo de riesgo para sí mismo, para el resto del grupo o para las instalaciones del centro. 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 las unidades trabajadas-resultados de aprendizaje es igual o superior a 5**.** NOTA FINAL DEL MÓDULO: La calificación final tendrá en cuenta la diferente contribución de cada resultado de aprendizaje que se debe alcanzar en relación con las con las competencias profesionales y para la empleabilidad de cada módulo, en el marco de la contextualización del currículo al entorno en el que se desarrolle el proceso enseñanza-aprendizaje y siempre asegurando la adquisición de dichas competencias. Será la suma de la calificación obtenida en cada uno de los RAs/Criterios de Evaluación tras 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 o proyecto pendientes de evaluación positiva, bien la profundización de aprendizajes y la mejora de calificación obtenida en los módulos o proyecto 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 o al inicio de la siguiente, según estime el profesor, se realizará un proceso de recuperación de los aprendizajes RAs/CE y unidades de trabajo, con evaluación suspensa a través de las pruebas y/o la entrega de aquellas tareas o trabajos que indique el profesor/a del módulo. También se podrán recuperar, cuando así lo determine el profesor-a, los criterios de evaluación no superados a través de la entrega de aquellas tareas o trabajos que indique el profesor-a del módulo.