



FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN



CICLO FORMATIVO: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

CURSO: 2025/2026
Fecha de entrega: 14-11-2025



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2025/2026
--	---------------------	------------------------

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO Y RELACIÓN CON EL PLAN DE CENTRO.	3
2. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.....	5
3. OBJETIVOS GENERALES RELACIONADOS CON EL MÓDULO	6
4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.	7
5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RELACIONADAS CON EL MÓDULO) //CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	7
6. RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO CON BLOQUES TEMÁTICOS Y TEMPORALIZACIÓN	12
7. DESARROLLO DE UNIDADES DE TRABAJO, CONTENIDO Y FORMACIÓN EN EMPRESAS U ORGANISMO EQUIPARADO, RELACIÓN CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y COMPETENCIA PROFESIONAL.	13
8. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	20
8.1. Aportación al Proyecto Lingüístico del centro (PLC)	20
8.2. Estrategias Metodológicas	21
9. MATERIALES DIDÁCTICOS.....	21
9.1 Otros recursos y materiales:	21
10. EVALUACIÓN: CRITERIOS DE CALIFICACIÓN, PONDERACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE, HERRAMIENTAS Y RECUPERACIÓN.....	22
10.1. Criterios de calificación y superación del módulo (Especificar rúbricas de evaluación).....	22
10.2 Evaluación de la fase de formación en empresa u organismo equiparado.....	24
10.3. Ponderación de los Resultados de Aprendizaje y/o de los Criterios de Evaluación.....	24
10.4.Pérdida de evaluación continua.	25
10.5. Herramientas e instrumentos de evaluación.	27
10.6.Medidas de Recuperación. Actividades de refuerzo y mejora de las competencias.	27
10.7. Evaluación de los módulos pendientes del plan antiguo: (Alumnado de 2º FPI).....	28
11. INDICADORES DE LOGRO SOBRE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y PRÁCTICA DOCENTE.....	28
12. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD:	29
12.1. Detección.....	29
12.2. Actuaciones.	29



1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO Y RELACIÓN CON EL PLAN DE CENTRO.

El IES Emilio Canalejo Olmeda es un centro educativo en el que se imparten las enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y ciclos formativos de diferentes grados (Básico, Medio y Superior), contando con cinco familias profesionales.

El centro se encuentra enclavado en la parte Norte de la localidad de Montilla. Una zona con un fuerte componente económico basado en la agricultura, especialmente la vid y el olivo, lo que da justificación a la existencia de algunos de los ciclos formativos que se imparten en él (tanto de manera directa como indirecta) y que atraen no solo a alumnado de la localidad sino de toda la campiña cordobesa y pueblos de alrededor. La presencia de industria y el desarrollo del sector servicios está cada vez más presente igualmente en la localidad.

Es un centro con trayectoria y largo recorrido que ha ido ampliando enseñanzas desde su año de fundación, en 1968, y que, desde el año 2014, cuenta con unas amplias y modernas instalaciones en la Avenida Del Trabajo que permiten desarrollar, si cabe mejor aún, la práctica docente y el desarrollo de la formación integral del alumnado (biblioteca, laboratorios, talleres, tanto para ciclos formativos como para otras enseñanzas de ESO y Bachillerato, aulas específicas para las materias/módulos que así lo requieren, con materiales y recursos apropiados para el desarrollo de la práctica docente, espacios y zonas de recreo, etc. El centro, gracias a la labor constante, dinámica e innovadora del profesorado y del equipo directivo, así como a la colaboración estrecha con la asociación de padres y madres, empresas e instituciones, está en continuo proceso de cambio y mejora, no solo en lo que instalaciones o mejora de infraestructuras se refiere (espacio expositivo, agenda cultural de la biblioteca, carros de ordenadores portátiles para trabajar en el aula, espacios verdes y relacionados con la ecología, ...) sino especialmente a todo aquello que se relaciona con la práctica docente y la formación de nuestro alumnado (planes y programas que se desarrollan en el centro, metodología innovadora, atención a la diversidad, desarrollo y fortalecimiento del contacto con las empresas e instituciones, públicas o privadas, de la zona, orientación vocacional y profesional del alumnado para afrontar estudios superiores o salidas profesionales, ...).

La variedad de enseñanzas, no obstante, conlleva que el perfil del alumnado y profesorado que integra el centro sea muy diverso. En el centro hay matriculados aproximadamente cada año en torno a 900 estudiantes, de edades, expectativas e intereses distintos, en las distintas enseñanzas que más arriba se indicaba: Educación Secundaria Obligatoria -12 grupos-, Bachilleratos -con las modalidades de Ciencias y Tecnología, Humanidades y Ciencias Sociales y Artes Plásticas, Imagen y Sonido, con 6 grupos-, y 26 grupos en total de Formación Profesional – 4 de Grado Básico, 12 de Grado Medio y 10 de Grado Superior. Las familias profesionales con que cuenta el centro son: Transporte y Mantenimiento de Vehículos, Electricidad y Electrónica, Industrias Alimentarias, Administración y Gestión y Actividades Físicas y Deportivas.

El claustro de profesorado oscila entre los 90 y 100 profesores, teniendo en cuenta aquellos que presentan jornada completa y quienes no. Sus especialidades son muy diversas para poder atender así a las diferentes enseñanzas y la formación del alumnado. Si algo caracteriza al claustro de profesorado



del centro es su constante deseo de mejora en la práctica educativa y en la formación del alumnado. De ahí que en el centro se lleven a cabo distintos Planes y Programas, tal y como está recogido en el Plan de Centro, que vienen a contribuir y desarrollar la formación de nuestro alumnado e inciden en su formación integral desde las diferentes áreas/materias/módulos.

Algunos de los proyectos educativos de nuestro centro están los de; Transformación Digital Educativa, Bibliotecas escolares, Escuela, espacio de Paz, Plan de igualdad de género, Erasmus Plus, Bienestar emocional, diferentes proyectos de Investiga y descubre, ...

La biblioteca de centro es también un elemento vertebrador que aglutina todas las tendencias de los planes y proyectos como espacio de referencia, siendo un foco de difusión cultural y desarrollo de actividades educativas que afectan no solo al alumnado del centro de las diferentes enseñanzas sino a toda la comunidad educativa y, si cabe, a la localidad, puesto que se han desarrollado actividades intercentros y de colaboración con otras entidades, así como la consecución y reconocimiento de la labor llevada a cabo con premios en distintos concursos en los que se ha participado.

El alumnado del centro es un alumnado heterogéneo, como ya se ha dicho antes, con edades e intereses distintos y de nivel socioeconómico y cultural medio. En enseñanzas postobligatorias como Formación Profesional contamos con que gran parte del alumnado procede de los pueblos de alrededor, lo cual da posibilidad al centro y a las diferentes familias profesionales, con establecer redes de colaboración con empresas e instituciones de otras localidades. En otras enseñanzas, como Bachillerato, y en concreto en la modalidad de Artes plásticas, Imagen y Sonido, son también de diferentes localidades vecinas los alumnos que en él están matriculados.

La diversidad de intereses del alumnado, así como la heterogeneidad en cuanto a sus capacidades y destrezas es una realidad, por tanto, en nuestro centro. Desde el departamento de Orientación, tal y como está recogido en el Plan de centro, se dan pautas y se llevan a cabo actuaciones con los equipos educativos de los diferentes cursos y etapas para que el proceso de enseñanza y aprendizaje sea lo más adecuado y personalizado posible teniendo en cuenta las peculiaridades de cada alumno y sus necesidades, llevando a cabo programas de refuerzo, adaptaciones curriculares o programas específicos, entre otros, cuando procede. A ello contribuyen los diferentes miembros que forman dicho departamento como las profesoras de Pedagogía Terapéutica o Audición y Lenguaje y todo el equipo educativo del alumnado, encabezado por su tutor/a. Además, hay que tener en cuenta otras figuras que se han incorporado al centro en los últimos años como el Enfermero escolar o la Educadora social, que vienen a incidir en otros aspectos del ámbito personal y emocional del alumnado, muy importantes e íntimamente vinculados igualmente con su mejor rendimiento académico.

ANÁLISIS DEL ALUMNADO	
Número de alumnos	Veintitrés alumnos y alumnas.
Estudios Previos	Una alumna tiene estudios universitarios. Cuatro vienen del ciclo formativo de Gestión Administrativa. Cinco vienen de otro ciclo



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

NIVEL: 1º AF

CURSO:2025/2026

	formativo. Once alumnos y alumnas proceden de bachillerato. Dos alumnos no asisten a clase.
Otros aspectos de interés (Alumnado NEAE, repetidores, etc.)	No hay alumnado repetidor en este módulo ni alumnado NEAE Es enseñanza dual
VINCULACIÓN CON EL PLAN DE CENTRO	
Proyectos y Planes educativos del centro	No procede.

2. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.

Ciclo Formativo:	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Módulo Profesional:	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
Grupo:	1º ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Horas del Módulo:	Nº horas: 128 ANUALES (4 HORAS SEMANALES ;33 SEMANAS)
Ud. Competencia asociadas	<ul style="list-style-type: none"> ● Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección. (UC0982-3).
Normativa que regula el título	<ul style="list-style-type: none"> ● Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. ● 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 de Administración y Finanzas. ● Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. ● Real Decreto 658/2024, de 9 de julio, por el que se modifican el Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan las enseñanzas del segundo ciclo de la educación infantil, la educación primaria y la educación secundaria, y el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. ● 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



	<p>curso enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 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.
Profesor	<p>Especialidad: Procesos de Gestión Administrativa.</p> <p>Nombre: María Ángeles Riobóo Loriguillo</p>

3. OBJETIVOS GENERALES RELACIONADOS CON EL MÓDULO.

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

- Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.
- Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos o comunicaciones.
- 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.
- Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.
- Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.
- 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.
- Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándolas 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.



4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

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.
- 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.

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RELACIONADAS CON EL MÓDULO) //CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RELACIONADOS CON EL MÓDULO)	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Enumerarlos estableciendo un orden).
1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	<ul style="list-style-type: none"> 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.



	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.</p> <p>j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.</p>
<p>2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.</p>	<p>a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.</p> <p>b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.</p> <p>c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p>d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p> <p>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.</p> <p>i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.</p>



	j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.
3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.	<ul style="list-style-type: none"> 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.
4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.	<ul style="list-style-type: none"> 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.



	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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.



	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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.



	<p>e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.</p> <p>f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.</p> <p>g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.</p> <p>h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.</p> <p>i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.</p> <p>j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.</p>
--	--

6. RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO CON BLOQUES TEMÁTICOS Y TEMPORALIZACIÓN

	UNIDAD DE TRABAJO	TÍTULO	TEMP.
1ª EVALUACIÓN		PRESENTACIÓN DEL MÓDULO	1
	1	LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN, EL PROCESO DE COMUNICACIÓN	12
	2	LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA	12
	3	LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA	10
	4	DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	13
	Nº DE HORAS PRÁCTICAS EN EL INSTITUTO (Las prácticas están incluidas en cada una de las unidades):		
	Nº DE HORAS DE FORMACIÓN DUAL EN LA EMPRESA.		No se realizan este trimestre.
2ª EVALUACIÓN	5	TRATAMIENTO, CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN EMPRESARIAL	11
	6	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	11
	7	GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES	11
	8	SERVICIO POSVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES.	11
	Nº DE HORAS PRACTICAS EN EL INSTITUTO (Las prácticas están incluidas en cada una de las unidades):		



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

NIVEL: 1º AF

CURSO:2025/2026

	Nº DE HORAS DE FORMACIÓN DUAL EN LA EMPRESA.		No se realizan este trimestre.
3ª EVALUACIÓN	1, 2, 3 y 7.	COMUNICACIÓN CORPORATIVA EFICAZ	12
	4 y 5	ORGANIZACIÓN RESPONSABLE Y SOSTENIBLE DEL ENTORNO LABORAL.	12
	6, 7 y 8	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN EFICAZ CON EL CLIENTE	12
	Nº DE HORAS PRACTICAS EN EL INSTITUTO (Las prácticas están incluidas en cada una de las unidades):		0
	Nº DE HORAS DE FORMACIÓN DUAL EN LA EMPRESA.		36
TOTAL HORAS:			128

7. DESARROLLO DE UNIDADES DE TRABAJO, CONTENIDO Y FORMACIÓN EN EMPRESAS U ORGANISMO EQUIPARADO, RELACIÓN CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y COMPETENCIA PROFESIONAL.

		RA	CE
Nº1	La Organización en la empresa. Proceso de información y comunicación.	1	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j.
Objetivos generales		e, s.	
Competencias relacionadas		c, d, p	
<u>Contenidos desarrollados</u>			
<ol style="list-style-type: none"> 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>Destrezas a trabajar (prácticas)</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Distinción de los tipos de instituciones empresariales que existen. 			



- Determinación de las características jurídicas, funcionales y organizativas de cada tipo de organización.
- Elaboración de organigramas.
- Comprensión de las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
- Interpretación de los distintos estilos de mando de una organización.
- Realización del proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente interno o externo.
- Diferenciación de los procesos de comunicación organizacionales en formales e informales.

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

- Constatación de la importancia de una adecuada estructura organizativa para llevar a cabo una prestación de servicios de calidad.
- Participación con interés y agrado en los trabajos en común y en los debates que se realicen en el aula.
- Predisposición a la consulta de la normativa legal y a su utilización.
- Reflexión sobre la relación que existe entre la estructura organizacional, el proceso de toma de decisiones y los estilos de mando en una organización empresarial.
- Apreciación de la importancia de la comunicación como generadora de comportamientos.

		RA	CE
Nº2	La Comunicación presencial en la empresa.	2	a, b, c, d, f, g, h, i, j
Objetivos generales	c		
Competencias relacionadas	b, p		
<u>Contenidos desarrollados</u>			
<u>Contenidos desarrollados</u>			
<ol style="list-style-type: none">1. La comunicación en la empresa.2. Técnicas de comunicación presencial3. Situaciones habituales de comunicación presencial.4. Comunicación no verbal.5. Protocolo, formas de actuación y costumbres.6. Habilidades sociales.			
<u>Destrezas a trabajar (prácticas)</u>			
<ul style="list-style-type: none">• Análisis de las funciones que tiene la comunicación no verbal.• Aplicación de la imagen personal en la comunicación.• Identificación de los elementos de la comunicación no verbal en los mensajes emitidos.• Reconocimiento de las distintas formas de comunicación oral que existen.			



- Realización de la comunicación con claridad, precisión, cortesía, respeto y sensibilidad.
- Análisis los errores más comunes que se producen en la comunicación oral.

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

- Valoración de la importancia que tienen aspectos como el tono, la rapidez al hablar, las miradas, etc. en el proceso comunicacional.
- Reconocimiento de la importancia que tiene la imagen personal.
- Reconocer la importancia de la preparación de los mensajes orales.
- Emplear la cortesía, el respeto y la sensibilidad en las comunicaciones orales.
- Valorar la escucha como elemento clave de la buena comunicación.
- Participación con interés y agrado en los trabajos en común y en los debates que se realicen en el aula.

		RA	CE
Nº3	La comunicación telefónica y telemática.	2	b, c, d, e, f, g, h, i, j
Objetivos generales		c	
Competencias relacionadas		b, p	

Contenidos desarrollados

1. Procesos de comunicación telefónica.
2. Pautas de comunicación telefónica.
3. Equipos y prestaciones para la comunicación telefónica.
4. Gestión de las comunicaciones telefónicas.
5. Comunicación telemática.

Destrezas a trabajar (prácticas)

- Distinción entre los distintos dispositivos posibles y acercamiento a las diferentes posibilidades de negocio de la telefonía.
- Análisis de los diversos servicios ofrecidos a través de los medios telefónicos.
- Realización y recepción de llamadas telefónicas de forma efectiva y corporativa.
- Aplicación correcta de las técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Utilización del teléfono como herramienta para fines comerciales y de marketing.

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

- Valoración de la importancia de la comunicación telefónica en la empresa.
- Reconocimiento de las prestaciones más habituales de la telefonía fija, móvil y a través de centralitas telefónicas.
- Comprensión de la importancia de seguir las reglas para lograr una buena comunicación telefónica.



- Participación activa y dinámica en las actividades.

		RA	CE
Nº4	Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial	3	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k
Objetivos generales		a, b, c, d.	
Competencias relacionadas		a, b	
<u>Contenidos desarrollados</u>			
<div>1. La comunicación escrita.</div> <div>2. Redacción de documentos.</div> <div>3. Documentos de comunicación interna en la empresa.</div> <div>4. Documentos de comunicación externa en la empresa.</div> <div>5. Documentos de comunicación con la Administración pública.</div> <div>6. Soportes para transmitir documentos escritos.</div> <div>7. Canales para transmitir documentos escritos.</div> <div>8. Gestión documental.</div>			
<u>Destrezas a trabajar (prácticas)</u>			
<div>• Selección de los soportes y canales adecuados para elaborar y transmitir documentos.</div> <div>• Aplicación en la documentación de las técnicas 3R: reducir, reutilizar, reciclar.</div> <div>• Diferenciación de las estructuras y estilos de redacción propios de la documentación profesional.</div> <div>• Redacción del documento adecuado en estructura, terminología y forma, según su finalidad y la situación de partida.</div> <div>• Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia.</div> <div>• Redacción de correos electrónicos siguiendo el protocolo específico o etiqueta.</div>			
Las <u>líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje</u> que permiten alcanzar los objetivos de la unidad versarán sobre:			
<div>• Toma de conciencia sobre los elementos básicos de la comunicación escrita y su importancia.</div> <div>• Valoración de la aplicación de las técnicas 3R en la producción y reproducción de documentos.</div> <div>• Comprensión de la necesidad del uso de modelos de documentos escritos en la empresa.</div> <div>• Valoración de la importancia de la comunicación escrita en la imagen de la empresa</div>			



		RA	CE
Nº5	Tratamiento y envío de información empresarial	4	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k
Objetivos generales		d, g	
Competencias relacionadas		e	
<u>Contenidos desarrollados</u>			
<div>1. El archivo: finalidad y funciones.</div> <div>2. Tipos de archivo empresariales.</div> <div>3. Sistemas de clasificación de documentación.</div> <div>4. Recepción y archivo de documentación en papel.</div> <div>5. Recepción y archivo de documentación digital.</div> <div>6. Consulta y conservación de la documentación.</div> <div>7. Tratamiento de la correspondencia empresarial.</div> <div>8. Tratamiento telemático de la documentación.</div> <div>9. Seguridad y confidencialidad de la información.</div> <div>10. La agencia española de protección de datos.</div>			
<u>Destrezas a trabajar (prácticas)</u>			
<div>• Identificación de los medios más adecuados para desarrollar la comunicación escrita a través de los medios telemáticos.</div> <div>• Reconocimiento de las medidas de seguridad en la información.</div> <div>• Aplicación práctica de los sistemas de clasificación de la información: alfabética, numérica, cronológica, geográfica y temática.</div> <div>• Digitalización de datos</div>			
Las <u>líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje</u> que permiten alcanzar los objetivos de la unidad versarán sobre:			
<div>• Toma de conciencia sobre la necesidad de implementar medidas de seguridad en la información.</div> <div>• Valoración de las ventajas y los inconvenientes de los diferentes soportes posibles de archivo.</div> <div>• Reflexión sobre los cambios en la organización derivados de la digitalización de los datos.</div> <div>• Participación activa en actividades de clase y debates.</div>			

		RA	CE
Nº6	Comunicación y atención comercial	5	a, b, c, d, e, f, g
Objetivos generales		n, s	
Competencias relacionadas		l, p	



Contenidos desarrollados

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

Destrezas a trabajar (prácticas)

- Análisis de los principios de la atención al cliente.
- Identificación de las características y funciones del departamento de atención al cliente.
- Conocimiento de las distintas fases de la atención al cliente.
- Gestión de la información que hay que suministrar al cliente.
- Interpretación de la comunicación recibida por parte del cliente.

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

- Valoración de la importancia de la atención al cliente para la empresa.
- Reconocimiento de la necesidad de adoptar una actitud proactiva para anticiparse a las posibles incidencias en los procesos.

		RA	CE
Nº7	Gestión de conflictos y Reclamaciones	6	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j
Objetivos generales		a, n, s	
Competencias relacionadas		l, p.	

Contenidos desarrollados

1. La satisfacción del cliente.
2. Mecanismos de expresión de la satisfacción.
3. La protección de los derechos del consumidor.
4. El consumidor y la Administración.
5. La reclamación.
6. Principios básicos para presentar una reclamación.
7. Gestión empresarial de reclamaciones.
8. La reclamación presencial.
9. El conflicto en el ámbito comercial.

La negociación.



Destrezas a trabajar (prácticas)

- Diferenciación de los tipos de demanda o reclamación.
- Determinación de los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- Redacción de escritos de respuesta utilizando para ello medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- Aplicación de la normativa vigente en materia de consumo.

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

- Percepción de la trascendencia de la protección del consumidor.
- Reflexión sobre la relación entre el procedimiento de quejas y reclamaciones y los principios de una buena comunicación oral o escrita.
- Toma de conciencia acerca de la necesidad de aplicar la normativa de protección de los consumidores y usuarios.

			RA	CE
Nº8	Servicio postventa y fidelización de los clientes		7	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j
Objetivos generales		n, s.		
Competencias relacionadas		l, p		

Contenidos desarrollados

1. Servicio postventa.
2. Tipos de servicio postventa.
3. Calidad y servicio postventa.
4. Gestión de calidad.
5. Tratamiento de errores y anomalías.
6. CRM como instrumento de gestión postventa.
7. Postventa y fidelización de los clientes.

Destrezas a trabajar (prácticas)

- Conocimiento de los servicios posventa que pueden ofrecer las empresas.
- Reconocimiento de las acciones que ha de emprender una empresa y las herramientas adecuadas para gestionar la calidad del servicio posventa.
- Detección y solución de errores en el servicio posventa.
- Conocimiento de las herramientas que puede usar el servicio posventa.

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

- Valorar la importancia que tiene para una empresa ofrecer un servicio posventa a sus clientes.
- Tomar conciencia sobre la necesidad de una gestión de la calidad en el servicio posventa.
- Ponderación de los efectos positivos que tiene la estructuración del servicio.
- Participación activa en las actividades.



ACTIVIDAD DEL MÓDULO A REALIZAR EN LA EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO (FFEOE)

ACTIVIDAD Nº1	DESGLOSE DE LA TAREA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	DE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Atención y resolución eficaz con el cliente	Evalúa las habilidades comunicativas, la empatía y la capacidad de resolución de errores o incidencias en la atención al cliente, aplicando las normas de protección y calidad del servicio.	5		g, h.
		6		i.
		7		i, j.

ACTIVIDAD Nº2	DESGLOSE DE LA TAREA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	DE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Organización responsable y sostenible del entorno laboral.	Aplica correctamente las normas de protección de datos, organización documental y sostenibilidad (3R) en la gestión administrativa	3		i, j.
		4		h,i, k.

ACTIVIDAD Nº3	DESGLOSE DE LA TAREA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	DE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Atención y resolución eficaz con el cliente	Evalúa las habilidades comunicativas, la empatía y la capacidad de resolución de errores o incidencias en la atención al cliente, aplicando las normas de protección y calidad del servicio.	5		g, h.
		6		i.
		7		i, j.

8. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

8.1. Aportación al Proyecto Lingüístico del centro (PLC)

Un aspecto importante que como docentes debemos tener en cuenta es promover la lectura de textos vinculados a la asignatura. Pueden ser de diferente índole o naturaleza. También, es importante el desarrollo de actividades que fomenten buenas prácticas comunicativas que contribuyan al desarrollo del pensamiento crítico en nuestro alumnado. Todas estas actividades se encuentran enmarcadas en el Proyecto lingüístico de centro (PLC) y se difundirán a través del periódico del mismo.



8.2. Estrategias Metodológicas

Será activa, favoreciendo que el alumno/a sea, de alguna manera, protagonista de su propio aprendizaje. Además, los contenidos de lo aprendido deben resultar “funcionales”, se trata de utilizarlos en circunstancias reales de la vida cotidiana.

La metodología que se propone es la siguiente:

1. Presentación del módulo de Comunicación y Atención al Cliente, explicando sus características, los contenidos, los resultados del aprendizaje que deben adquirir los alumnos/as, la metodología y criterios de evaluación que se van a aplicar.
2. Al inicio de cada unidad de trabajo, se hará una introducción a la misma, que muestren los conocimientos y aptitudes previos del alumno/a y del grupo, comentando entre todos/as los resultados, para detectar las ideas preconcebidas y de despertar un interés hacia el tema.
3. Posteriormente se pasará a explicar los contenidos conceptuales intercalando actividades de apoyo como pueden ser comentarios de textos o resoluciones de casos prácticos, así como la proyección de videos y/o películas que ayuden a asimilar mejor los contenidos tratados.
4. Al finalizar cada unidad de trabajo, se propondrá a los alumnos y alumnas la resolución de actividades de enseñanza-aprendizaje, que faciliten la mejor comprensión del tema propuesto, así como debates, discusiones, aplicaciones prácticas, presentaciones, etc., que ayuden a vencer la timidez o el miedo al ridículo.

Las explicaciones del profesor, el debate abierto en la clase, la discusión razonada entre el alumnado, la realización de actividades relacionadas directamente con las diferentes situaciones reales que se dan o que puedan originarse en el mundo empresarial tanto público como privado, así como en la vida real misma, van a constituir en conjunto el sistema de aprendizaje para esta materia.

9. MATERIALES DIDÁCTICOS.

LIBRO DE TEXTO:

Título COMUNICACIÓN Y ATENCION AL CLIENTE

Autor: Francisco Javier y Juan Manuel Ariza Ramírez.

Editorial MCGRAW-HILL

Edición: 2024

ISBN: 978-84-486-4201-3

9.1 Otros recursos y materiales:

El desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje del módulo de COMUNICACIÓN Y ATENCION AL CLIENTE requiere de la disposición de los siguientes materiales y recursos didácticos:



*** Ambientales**

- Aula de gestión o polivalente
- Aula de informática y mecanografía
- Relaciones con las empresas privadas e instituciones y asociaciones privadas y públicas del entorno.

*** Equipos, máquinas, mobiliario y aparatos**

- Mobiliario de mesas de lectura, sillas anatómicas, armarios y ficheros metálicos y armario para audiovisuales.
- Equipos informáticos.
- Proyector
- Fotocopiadoras del Centro

*** Materiales**

- Pizarra blanca y rotuladores adecuados
- Programas informáticos básicos de usuario y específicos de mecanografía.

***Uso TIC**

Se proyectarán películas y se trabajarán páginas web específicas, además de diferentes recursos audiovisuales, en función de la materia a analizar:

- Para la parte de Atención al cliente: web de OCU, FACUA, OMIC...; visualización de vídeos de atención telefónica, etc.
- Para la parte de Comunicación empresarial: visualización de videos de comunicación verbal y no verbal, programas informáticos de usuario (para redactar cartas comerciales, instancias, etc)

10. EVALUACIÓN: CRITERIOS DE CALIFICACIÓN, PONDERACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE, HERRAMIENTAS Y RECUPERACIÓN

10.1. Criterios de calificación y superación del módulo (Especificar rúbricas de evaluación).

La calificación de los módulos y de proyecto se llevará a cabo en función de la consecución de los resultados de aprendizaje, se expresarán en valores numéricos entre 1 y 10 sin decimales y será positiva cuando su puntuación sea igual o superior a 5 puntos y negativas las restantes.

El redondeo se efectuará a la cifra entera inmediatamente superior cuando la cifra decimal sea igual o superior a 0.5 siempre y cuando la calificación global sea igual o superior a 5. En caso contrario, se tomará la parte entera de la calificación obtenida.

En la calificación se tendrá en cuenta la diferente contribución de cada resultado de aprendizaje que se deba alcanzar en relación 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 de enseñanza-aprendizaje y siempre asegurando la adquisición de dichas competencias.



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

NIVEL: 1º AF

CURSO:2025/2026

En cuanto al criterio de superación del módulo, se requiere la superación de la totalidad de los resultados de aprendizaje.

Rúbrica de la exposición oral. Comunicación telefónica.

	EXPERTO	AVANZADO	APRENDIZ	NOVEL	PESO
	4	3	2	1	
Escucha activa y comprensión	Habla con un tono de voz claro, adecuado, amable y profesional; se proyecta bien por teléfono.	Usa un tono de voz adecuado la mayor parte del tiempo.	El tono de voz puede ser monótono o no siempre adecuado al contexto.	El tono de voz es inadecuado, o es difícil de oír/entender.	17%
Claridad y coherencia	Expresa ideas complejas de manera clara, lógica y coherente, con transiciones fluidas.	Expresa la mayoría de las ideas con claridad y orden.	Las ideas están un poco desorganizadas o son difíciles de seguir.	Expresa ideas de forma desordenada y confusa.	17%
Tono de voz y pronunciación	Habla con un tono de voz claro, adecuado, amable y profesional; se proyecta bien por teléfono.	Usa un tono de voz adecuado la mayor parte del tiempo.	El tono de voz puede ser monótono o no siempre adecuado al contexto.	El tono de voz es inadecuado, o es difícil de oír/entender.	17%
Lenguaje y cortesía	Usa un lenguaje formal, preciso y apropiado para el contexto. Muestra cortesía y empatía constantemente.	Usa un lenguaje apropiado la mayoría del tiempo, aunque puede haber alguna informalidad.	El lenguaje es a veces informal o inadecuado para la situación.	El lenguaje es repetitivo, coloquial o irrespetuoso.	17%
Organización y estructuras	La conversación sigue un orden lógico, tiene una introducción clara, un desarrollo adecuado y una conclusión efectiva	La conversación tiene una estructura razonable, pero la introducción o conclusión puede ser breve.	La estructura es un tanto desorganizada; a veces es difícil identificar la introducción o el cierre	No hay una estructura clara o lógica; la llamada puede parecer caótica.	17%
Manejo de la conversación.	Mantiene la conversación fluida, sabe cómo manejar	Maneja la conversación de manera general,	Tiene dificultades para mantener la fluidez de la	Pierde el hilo de la conversación y no sabe cómo	16,67%



MATERIA: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	NIVEL: 1º AF	CURSO:2025/2026
--	---------------------	------------------------

	conflictos situaciones inesperadas y toma decisiones efectivas.	o pero puede tener dificultades con situaciones imprevistas.	conversación o manejar objeciones.	resolver problemas.	
--	--	--	---	------------------------	--

10.2 Evaluación de la fase de formación en empresa u organismo equiparado.

Las personas que ejerzan la tutoría dual de empresa realizarán un informe cualitativo, en el que valorarán cada resultado de aprendizaje en los términos de «Superado» o «No superado». Cuando la valoración sea «No superado», se motivará expresamente el sentido de tal decisión.

Cada docente ajustará en su correspondiente módulo la evaluación y posterior calificación en consonancia con el informe al que se refiere el apartado anterior, según se indique en la correspondiente programación didáctica

El seguimiento de aquellos resultados de aprendizaje que se desarrollen tanto en el centro docente como durante la formación en empresa u organismo equiparado será responsabilidad de la persona que ejerza la tutoría dual docente o, en su caso, de la persona experta. La persona responsable de la tutoría dual de empresa colaborará en la evaluación de los resultados de aprendizaje trabajados conjuntamente entre centro de formación y la empresa u organismo equiparado y esta valoración será recogida por la persona que ejerza la tutoría dual docente.

Para obtener la nota de la FFEOE se tendrá en cuenta el informe cualitativo realizado por el tutor dual de empresa, y la valoración realizada por el tutor dual docente junto al tutor de la empresa conforme queda recogida en el documento del centro **“CUADERNO TUTOR_A LABORAL (INFORME DE LA FFEOE)”**

10.3. Ponderación de los Resultados de Aprendizaje y/o de los Criterios de Evaluación.

Resultado Aprendizaje	Criterios de Evaluación	<u>Ponderación sobre la nota final</u>	Unidades de trabajo	Evaluación
RA 1	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j.	14,49%	UD 1	1ª y 3ª Ev.
RA 2	a, b, c, d, f, g, h, i, j.	7,245%	UD 2	1ª y 3ª Ev.
RA 2	b, c, d, e, f, g, h, j.	7,245%	UD 3	1ª y 3ª Ev.
RA 3	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k.	15,94%	UD 4	1ª y 3ª Ev.
RA 4	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k.	15,94%	UD 5	2ª y 3ª Ev.
RA 5	a, b, c, d, e, f, g.	10,14%	UD 6	2ª y 3ª Ev.
RA 6	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j.	14,50%	UD 7	2ª y 3ª Ev.
RA7	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j.	14,50%	UD 8	2ª y 3ª Ev.



100%

10.4. Pérdida de evaluación continua.

Según lo establecido en el artículo 2 de la Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y lo establecido en el artículo 27.5 y 27.6 del 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.

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.

En el Centro se establece un porcentaje mínimo de asistencia (justificadas o no justificadas) de un 80% de las horas del módulo presenciales, y de un 80% de las horas del módulo establecidas para la empresa.

En el módulo Comunicación y Atención al Cliente se establecen los siguientes porcentajes:

Nº DE HORAS TOTALES DEL MÓDULO			132 horas
Nº de horas presenciales en el centro	96 horas	80 % de las horas presenciales en el centro	77 horas
Nº de horas presenciales en la empresa	36 horas	80 % de las horas presenciales en la empresa	29 horas

Antes de que el alumno/a pierda la evaluación continua, el profesor/a responsable del módulo, realizará una notificación al alumno/a cuando llegue a un 15 % de faltas de asistencia. Esta notificación se realizará enviando el documento correspondiente al punto de recogida de Iséneca, para que quede informado tanto el alumnado como sus tutores legales.

15 % de horas presenciales en el centro	14 horas
15 % de horas presenciales en la empresa	5 horas



La notificación de la pérdida de evaluación continua, se realizará a través de Iséneca siguiendo el protocolo de actuación que se describe a continuación.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

1. Cuando el alumno alcance el 15% de faltas de asistencia al módulo se notificará, mediante documento por Iséneca, dicha situación. El documento será cumplimentado por el profesor/a del módulo y enviado a firmar a Séneca por el tutor/a del alumno y la dirección del centro.
2. Una vez firmado, el tutor/a del grupo lo descargará y subirá al punto de recogida de Séneca, contactando con los tutores legales del alumno, si es menor de edad.
3. Una vez que el alumno/a alcance el porcentaje del 20% de faltas de asistencia y pierda definitivamente el derecho a evaluación continua, el profesorado responsable del módulo, igualmente, enviará por bandeja de firmas al tutor/a del grupo y al director, el informe correspondiente relativo a dicha pérdida.
4. Una vez enviado y firmado, será el tutor/tutora del grupo quien realizará la comunicación al alumnado, contactando con los tutores legales del alumno, si es menor de edad, o con el propio alumno/a si es mayor de edad. Esta comunicación deberá realizarse dentro del plazo máximo de diez días a partir de la fecha en que se produzca la pérdida de la evaluación continua. La notificación será enviada al punto de recogida a Iséneca.

Evaluación del alumnado que ha perdido la evaluación continua:

- Para evaluar al alumnado, se realizarán las pruebas objetivas asociadas a los Criterios de evaluación que estén asociados a los resultados de aprendizaje no superados en el momento de la pérdida de la evaluación continua.
- El alumnado que ha perdido el derecho a evaluación continua no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a criterio del equipo docente, impliquen algún tipo de riesgo para sí mismos, para el resto del grupo o para las instalaciones del centro.
- Como se indica en el punto 7 del artículo 2 de la orden de evaluación, la calificación final de cada módulo o proyecto del alumnado que ha perdido la evaluación continua en un momento determinado del curso se establecerá mediante la aplicación de la ponderación definida en la programación didáctica a los criterios de evaluación asociados a cada una de las actividades formativas desarrolladas a lo largo del proceso de enseñanza- aprendizaje.
- Se diseñarán las pruebas objetivas que se estimen convenientes para la superación del mismo pudiendo ser Pruebas teóricas, prácticas, Supuestos prácticos, Trabajos individuales o de investigación o aquellos que se consideren necesarios en función los criterios de evaluación y resultados de aprendizaje no superados. Para ello, se informará al alumnado sobre las pruebas que debe realizar para su evaluación y superación del módulo.

La evaluación del alumnado que haya perdido la evaluación continua se realizará dentro de las dos semanas anteriores a la PRIMERA FINAL.

Con quince días de antelación a la fecha que se establezca para la recuperación, se le enviará al alumno/a un plan de recuperación donde se le detallarán las actividades objetivas propuestas para la recuperación



de los Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación no superados. Así como la fecha de entrega o realización.

10.5. Herramientas e instrumentos de evaluación.

El cuaderno del profesor, en que se anotará por alumno/a las observaciones sobre, valoraciones de las pruebas, de los trabajos o proyectos, la realización de actividades, etc.

Las pruebas escritas, realización de actividades, trabajos o proyectos, en las que evaluaremos el grado de asimilación de los distintos contenidos y desarrollo de las distintas competencias profesionales, personales y sociales asociadas al módulo.

La actividad en la empresa, en la que se considerará el Informe del tutor laboral de la formación en la empresa y la Valoración cualitativa del tutor.

10.6. Medidas de Recuperación. Actividades de refuerzo y mejora de las competencias.

Las actividades de refuerzo y mejora de las competencias permitirán al alumnado bien la superación del módulo, bien la profundización de los aprendizajes y la mejora de la calificación obtenida en el módulo.

Este periodo de refuerzo y mejora de las competencias será el comprendido entre la primera y la segunda final.

Durante el periodo de recuperación del módulo la asistencia por parte del alumnado al centro será de carácter obligatorio.

En el caso de no haber superado los RA establecidos para ver en la empresa, estos deben realizarse en el centro, en el periodo establecido entre la primera evaluación final y la segunda final.

Aquellos alumnos que quieran mejorar la calificación obtenida en la primera final deberán asistir al centro de manera obligatoria los días establecidos para la realización de pruebas, entrega de actividades, prácticas, etc. que se determine por parte del profesorado para la mejora de la calificación.

Para los casos referidos en este apartado se elaborará un plan de recuperación o refuerzo y se informará al alumno/a después de la primera evaluación final.

Como medida de apoyo al alumnado y para facilitar la superación de los módulos que le puedan resultar más complicados, este departamento ha establecido un sistema de recuperación consistente en una prueba de recuperación final. El contenido de la prueba será el necesario para recuperar aquellos criterios de evaluación o resultados de aprendizaje, no superados durante el curso.

El alumno que no haya superado todos los RA en primera final, deberá presentarse a las pruebas que al efecto se diseñen para recuperar los RA y CE NO SUPERADOS. Para superar el módulo deberá SUPERAR TODOS LOS RA.



El alumno que habiendo superado el módulo en primera final quiera mejorar su calificación, deberá realizar las pruebas, trabajos y/o supuestos prácticos que al efecto se diseñen durante el periodo comprendido entre la primera y la segunda final.

El alumno que no haya superado RA's y/o CE's dualizados en la empresa, podrá recuperarlos en el centro superando las pruebas diseñadas al efecto en el periodo establecido entre la primera y segunda final.

10.7. Evaluación de los módulos pendientes del plan antiguo: (Alumnado de 2º FPI).

No hay alumnos del plan antiguo con este módulo pendiente.

11. INDICADORES DE LOGRO SOBRE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y PRÁCTICA DOCENTE.

Se miden mediante los siguientes parámetros, una vez por trimestre, y en función de su resultado, se adoptan las medidas correctivas adecuadas

- **Programación impartida:** este indicador mide en porcentaje, el número de temas impartidos en el trimestre, entre el número de temas que se había previsto impartir en el mismo. Tiene que ser superior al 85%.
- **Horas impartidas:** este indicador mide en porcentaje, el número de horas impartidas en el trimestre, entre el número de horas que se habían previsto durante el mismo. Tiene que ser superior al 90%.
- **Asistencia del alumnado:** este indicador también se expresa en porcentaje. Se calcula el número de faltas totales del grupo (justificadas o no), del alumnado que asiste regularmente a clase, y se divide entre el número de horas totales que se han impartido en el trimestre. La cantidad que se obtiene se detrae del 100%. Tiene que ser superior al 90%.
- **Alumnado aprobado: también se expresa en porcentaje.** Es la división entre el número de alumnos aprobados en el grupo en cada trimestre, entre el número total de alumnos que componen el grupo y asisten regularmente a clase.
- C.F.S.: 70%

Indicadores de la práctica docente:

Otro aspecto a evaluar es la propia práctica docente. Como ejemplos de estos indicadores están los siguientes.

- **Uso de las TIC en el aula:** este indicador mide el número de veces que se hace uso de las TICs en el aula, tanto por parte del alumnado, como por el profesorado. Es un buen indicador para alcanzar una de las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje (la utilización de aplicaciones informáticas y nuevas tecnologías en el aula). Se utiliza la aplicación classroom para trabajar los temas, subir las actividades y realizar las correcciones. Utilizamos presentaciones en el aula en powerd point, genially y canva, utilización de ordenador para redactar las prácticas,.....



- **Actividades motivadoras:** este indicador mide el número de veces que se realizan actividades distintas a las habituales de enseñanza- aprendizaje, (tales como dinámicas de grupo, debates, trabajos de investigación, gamificación, uso de otros espacios, etc), que hacen que el desarrollo del módulo se haga distinto y motivador para el alumnado. Se utiliza gamificación para repasar las unidades mediante kahoot, quizziz,.....

12. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD:

12.1. Detección.

A principios de curso, se realizará una reunión informativa entre el equipo docente y la orientadora del centro, en esta reunión informativa se indicará el alumnado que está censado en séneca con alguna Necesidad específica de apoyo educativo.

Detección del alumnado con indicios de NEAE en el marco de las evaluaciones iniciales. Esta evaluación inicial será el punto de referencia del Equipo Docente para la toma de decisiones relativas al desarrollo del currículo y adecuación a las características y conocimientos del alumnado, de forma que como consecuencia de la misma se adoptarán las medidas pertinentes de apoyo, refuerzo y recuperación o de adaptación, sirviendo como punto de partida para la adaptación de las programaciones a las necesidades educativas del alumnado en sus diferentes niveles de concreción curricular.

Detección en las evaluaciones trimestrales. Las evaluaciones trimestrales tienen un carácter formativo y orientativo del proceso educativo del alumnado. En esta línea, al analizar sus progresos y resultados académicos en los distintos ámbitos, áreas y materias con respecto a los objetivos y competencias, también se pueden apreciar indicios que pueden llevar a la decisión de tomar medidas para atender al alumnado NEAE.

12.2. Actuaciones.

- Alumnado con altas capacidades intelectuales

Las actividades de ampliación propuestas por el profesorado permiten una mayor profundización, tanto a nivel de saber cómo de saber hacer, para que este tipo de alumnado pueda ampliar e indagar en cada unidad didáctica, ofreciendo una posibilidad de desarrollo

- Alumnado que presenta necesidades educativas de apoyo especiales

En el caso de que se presente un alumno/a con necesidades de apoyo educativo específica se tomarán las medidas oportunas consensuadas con el departamento de orientación. Siempre teniendo en cuenta que el alumno/a tiene que alcanzar unos Resultados de Aprendizaje establecidos, y que son necesarios para desarrollar su trabajo una vez finalizada su formación.

13. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN.

Para evaluar la programación se tendrá en cuenta el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para alcanzar un rendimiento óptimo de este proceso, se tendrá que realizar una valoración del profesorado, realizando una modificación de la programación si fuese necesario.



Para evaluar la programación se establecerán tres niveles de control:

- La evaluación del profesor de su propia intervención. Esto es posible mediante el análisis crítico de los resultados de las distintas pruebas realizadas por los alumnos en el curso de su proceso de aprendizaje. Con los datos así obtenidos, el profesor cuestionará la temporalización, fases, profundidad de contenidos, adecuación de las realizaciones prácticas, de los medios empleados y de cualquier otro factor determinante, por él dispuesto, que sea susceptible de mejora. El profesor también recogerá la opinión de los alumnos.
- La evaluación interna del Dpto. con la participación de todos los profesores que imparten clases en el Ciclo. Se coordinarán actuaciones a tenor de los resultados; se ponderará el ritmo de cumplimiento de la programación en varios momentos del curso, proponiendo medidas correctoras si fuera menester.
- Por último, los valores obtenidos en los indicadores

Este proceso se realizará de forma continua a lo largo de todo el curso y mediante las observaciones anotadas en el cuaderno del profesor.