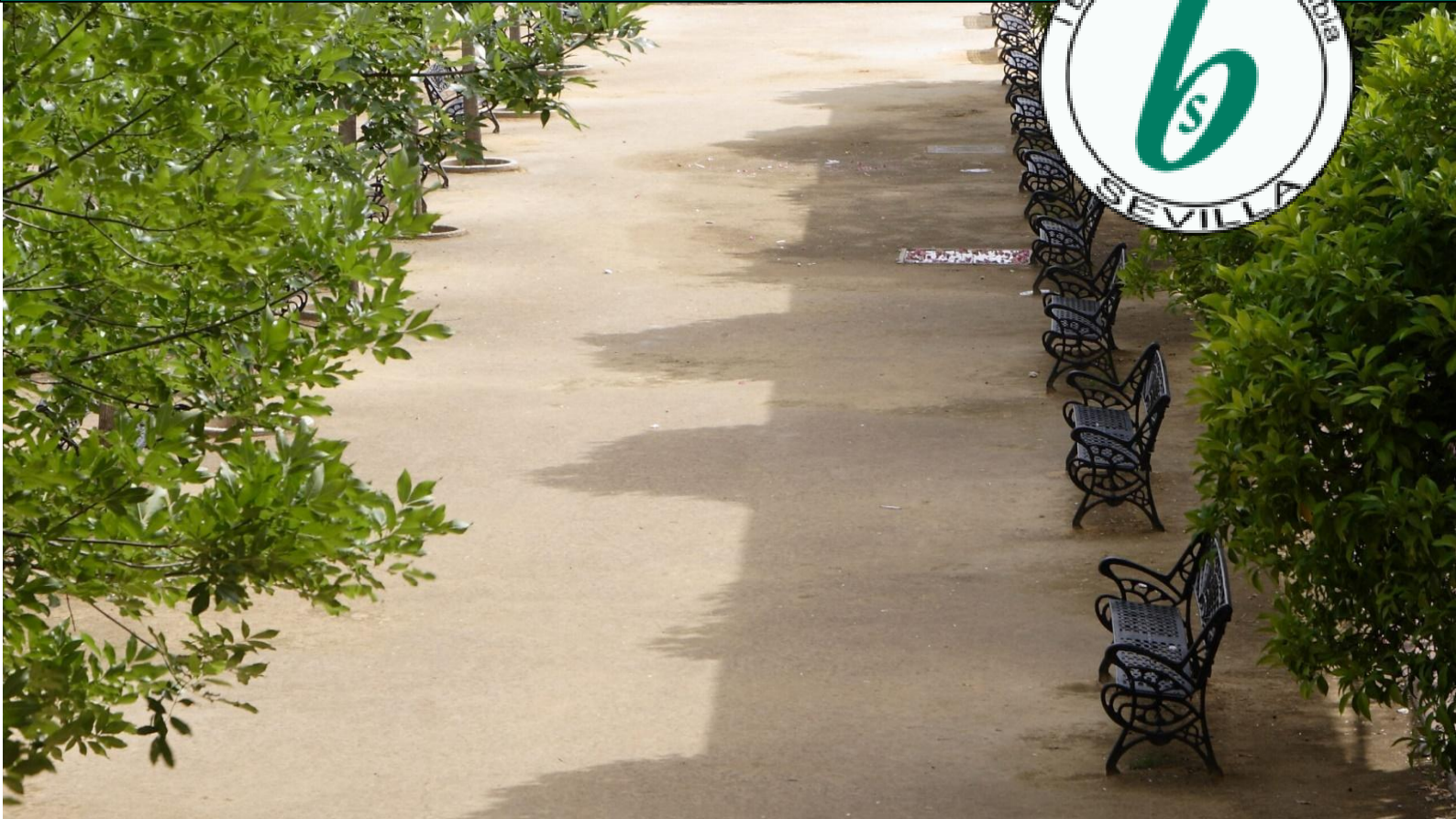




0651. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

**CICLO DE GRADO SUPERIOR:
Asistencia a la Dirección**

Curso 2025/26

Departamento de Administración y Gestión

ÍNDICE

Introducción	2
Contextualización de la programación al centro y su entorno	2
Identificación	3
Normativa	4
Objetivos Generales y competencias profesionales	5
Competencia General:	5
Objetivos generales:	5
Competencias profesionales, personales y sociales:	6
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación asociados	8
Resultados de aprendizaje trasladado a la formación en la empresa	8
Contenidos. Obtención de unidades de trabajo del módulo a partir de los resultados de aprendizaje.	
Temporalización	10
Primer Trimestre	10
Segundo Trimestre	10
Tercer Trimestre	10
Contenidos transversales	10
Metodología	11
Evaluación	12
Procedimiento de evaluación	12
Instrumentos de evaluación	12
Instrumentos de calificación	12
Evaluación del proceso de Enseñanza	12
Pérdida de la evaluación continua:	12
Interrupción de la actividad formativa durante la FFEOE	12
Tránsito entre planes de estudios (Alumnos pendientes)	12
Atención a la diversidad	14
Materiales y recursos didácticos	15
Actividades complementarias y extraescolares	16

Introducción

La presente programación pretende sistematizar los aspectos fundamentales del desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje del módulo **0651. Comunicación y Atención al Cliente**, que debe dirigir hacia la obtención de este título en el IES Beatriz de Suabia (Sevilla), a partir del análisis del entorno de la localidad, así como a partir de los aspectos de la filosofía de centro, indicados dentro del Proyecto de Centro, y de la contribución al mismo desde el Departamento de Familia Profesional de Administración y Gestión del mismo IES.

Contextualización de la programación al centro y su entorno

Para programar este módulo se ha tenido en cuenta el entorno económico-social y las posibilidades de desarrollo de éste.

Los alumnos de los ciclos son adultos en un gran porcentaje, con interés por los estudios, aunque muy heterogéneos. Algunos tienen las metas claras y proceden de orígenes y resultados académicos muy diversos (FP Básica, ESO ordinaria, ESO con diversificación curricular, Pruebas de Acceso a Ciclos Formativos, Bachillerato, Pruebas de acceso a CFGS, etc.). En pocos casos, el alumnado viene desmotivado o falto de ilusión. Ante esta heterogeneidad, se irá adaptando la metodología y los sistemas de aprendizaje, sin olvidar los objetivos marcados normativamente, son la referencia a la hora de realizar la presente programación. Específicamente el alumnado que asiste a los Ciclos Formativos posee niveles socioeconómicos medios, y en su mayoría proceden de dos localizaciones: La mayoría de la ciudad de Sevilla, de los diversos barrios y enclaves de la misma. Por otro lado, de diversas localidades de las comarcas de los Alcores, la Campiña de Carmona y otros municipios limítrofes, donde el transporte hace más fácil el desplazamiento a la capital que a otras localizaciones para la formación del alumnado. El centro, en este sentido, cuenta con turnos diurno y de tarde en los ciclos formativos.

Dentro de este entorno demográfico y económico, nace y desarrolla su actividad formativa los Ciclos Formativos en el IES Beatriz de Suabia.

Identificación

IDENTIFICACIÓN GENERAL	
Centro	I.E.S. Beatriz de Suabia
Código centro	41009871
Curso	2025/2026
Departamento	Administración y Gestión

IDENTIFICACIÓN DEL CICLO	
Denominación	Asistencia a la Dirección
Nivel	Formación Profesional de Grado Superior
Duración	2000 horas
Familia Profesional	Administración y Gestión
Referente europeo	CINE-5b. Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior: Nivel 1 Técnico Superior

CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO	
Denominación	0651. Comunicación y Atención al Cliente
Duración	128 horas
Correspondencia con Unidades de competencias	UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

Normativa

LEYES ORGÁNICAS SOBRE EL SISTEMA EDUCATIVO Y DE LAS CUALIFICACIONES PROFESIONALES

- La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. (BOE 20-6-2002)
- Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, (LEA). (BOJA 26-12-2007)
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre (LOMLOE). (BOE 30-12-2020)

NORMATIVA REGULADORA EL SISTEMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL

- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Real Decreto 659/2023, que establece las bases de la ordenación del sistema
- Real Decreto 278/2023, que define el calendario de implantación de la nueva ley.
- Real Decreto 69/2025, que modifica el enfoque de los currículos hacia los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

NORMATIVA REGULADORA DEL FUNCIONAMIENTO Y DE LOS CENTROS EDUCATIVOS.

- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. (BOJA 16-07-2010)
- Orden de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado. (BOJA 30-08-2010)

NORMATIVA QUE REGULA SOBRE LA EVALUACIÓN

- 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.

NORMATIVA DERIVADA DE LA IMPLANTACIÓN DE LA FP DUAL Y LA FFEOE

- Real Decreto 659/2023 de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- 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.
- 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.
- 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 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.

NORMATIVA QUE REGULA EL TÍTULO

- Real Decreto 1582/2011 de 4 noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas.



MÓDULO PROFESIONAL: Comunicación y Atención al Cliente

- Orden de 29 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.



Objetivos Generales y competencias profesionales

Competencia General:

La competencia general de este título consiste en asistir a la dirección y otros departamentos en las actividades de organización, representación de la entidad y funciones administrativa y documental; gestionar la información y la comunicación interna y externa de la misma, y realizar otras tareas por delegación, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, aplicando la normativa vigente y protocolos de gestión de calidad que aseguren la satisfacción del cliente o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

Objetivos generales:

- a) Identificar datos y parámetros, relacionándolos con los diferentes sistemas de comunicación y archivo para administrar estos sistemas.
- b) Interpretar las normas lingüísticas, el vocabulario, los modelos y vías de comunicación, aplicando los apropiados a cada situación profesional para comunicarse en dos lenguas extranjeras.
- c) Reconocer los actos y los tiempos que determinan la tarea de la dirección, priorizando y clasificando según criterios y procedimientos para organizar la agenda y las comunicaciones.
- d) Analizar los objetivos, rasgos definitorios y fases de los diferentes eventos empresariales, caracterizando los métodos de su desarrollo para gestionar su organización.
- e) Identificar los diferentes documentos jurídico-empresariales, describiendo sus características y vías de gestión para tramitarlos ante administraciones públicas.
- f) Identificar los puntos críticos y necesidades de comunicación interna y externa de las organizaciones, aplicando técnicas específicas a cada situación para desarrollar tareas de relaciones públicas de la empresa o institución.
- g) Interpretar documentos y datos empresariales, seleccionando medios técnicos para realizar presentaciones.
- h) Analizar los requisitos y técnicas de gestión de las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, aplicando la normativa en vigor para realizar tareas administrativas en ellas.
- i) Interpretar la normativa, los métodos y las técnicas de selección y formación de recursos humanos, relacionándolas con cada tipo de empresa para realizar y controlar las tareas administrativas de estas funciones.
- j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y planificarla.
- k) Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.
- l) Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la comunicación empresarial, poniéndolas en conexión con diferentes contextos para elaborar documentos.
- m) Analizar los diferentes procesos en los que el asistente o asistenta de dirección tiene competencia, contrastando la suficiencia de medios, recursos y tiempos para detectar necesidades y anticipar soluciones.

MÓDULO PROFESIONAL: Comunicación y Atención al Cliente

- n) Identificar técnicas y procedimientos, relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y con las necesidades de las empresas, para clasificar, registrar y archivar comunicaciones.
- ñ) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.
- o) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- p) Tomar decisiones de forma fundamentada analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
- q) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- r) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
- s) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.
- t) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».
- u) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.
- v) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.
- w) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

Competencias profesionales, personales y sociales:

- a) Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control.
- b) Comunicarse oralmente y por escrito de forma precisa en, al menos, dos lenguas extranjeras.
- c) Organizar y gestionar la agenda y las comunicaciones de la dirección, coordinando su actividad con otras áreas u organizaciones.
- d) Gestionar la organización de eventos, reuniones y demás actos corporativos, siguiendo normas y protocolos establecidos.
- e) Gestionar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas en plazo y forma requeridos.
- f) Desarrollar tareas de relaciones públicas en la empresa, mediante la cooperación con otras instancias internas y externas.

MÓDULO PROFESIONAL: Comunicación y Atención al Cliente

- g) Realizar presentaciones de documentos e informes, integrando textos, datos y gráficos, y utilizando aplicaciones informáticas.
- h) Realizar tareas básicas de administración de las áreas comercial, financiera, contable y fiscal de la empresa, con una visión global e integradora de esos procesos.
- i) Realizar y controlar las tareas administrativas de selección, formación y desarrollo de los recursos humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.
- j) Desarrollar y verificar la atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- k) Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- l) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- m) Detectar necesidades y anticipar soluciones de diversos tipos, dentro de su ámbito, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- n) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- ñ) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
- o) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
- p) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
- q) 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.
- r) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.
- s) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos”, en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
- t) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.
- u) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación asociados

Resultados de aprendizaje trasladado a la formación en la empresa

En base a la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la formación profesional, y al Real Decreto 69/2025, que modifica el enfoque de los currículos hacia los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, se propone realizar una formación dual integral, por la que todos los módulos formativos trasladarán resultados de aprendizaje a la formación en empresa. Siguiendo dichas instrucciones esta formación dual es personalizada por la que se determinará en cada caso qué RA y sus criterios de evaluación serán trasladados a las empresas realizando un programa formativo individual por alumno y empresa.

El/los resultados de aprendizaje que se van a dualizar en la FFEOE (y por ende, tendrán que ser evaluados por la empresa u organismo equiparado) con sus correspondientes criterios de evaluación, son los siguientes:

Los RAS y criterios de evaluación generales para este módulo profesional son:

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

Criterios de evaluación:

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

Unidad 1

Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales. Características jurídicas, funcionales y organizativas

MÓDULO PROFESIONAL: Comunicación y Atención al Cliente

- Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.
- Tipología de las organizaciones. Organigramas.
- Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Estilos de mando: dirección y/o liderazgo. Teorías y enfoques del liderazgo.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones: comunicación en la demanda de información y su prestación.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación, información y comportamiento.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa.
- Calidad del servicio y atención de demandas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables.

La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones

RA 2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, mediante la aplicación de técnicas de comunicación adaptadas a la situación y al interlocutor**Criterios de evaluación:**

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

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

UNIDAD 2**Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:**

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.

MÓDULO PROFESIONAL: Comunicación y Atención al Cliente

- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas de comunicación oral: empatía, asertividad, escucha activa, sonrisa y proxemia, entre otras.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida.

Realización de entrevistas

- Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.
- La comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes.
- Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios y sonrisa, entre otros. Expresiones adecuadas.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones.
- Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas.
- Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes.
- La centralita.
- Uso del listín telefónico.
- La videoconferencia.

RA 3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.
- d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
- e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
- f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.
- g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.
- h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.

- i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
- k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

Contenidos:**Elaboración de documentos profesionales escritos:**

- La comunicación escrita en la empresa. Normas de comunicación y expresión escrita.
- Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales. Construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Técnicas de sinterización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos.
- Siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, sinónimos y antónimos, entre otras.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional: informes, cartas, presentaciones escritas, actas, solicitudes, oficios y memorandos, entre otros.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La netiqueta.
- Técnicas de comunicación escrita a través de: Fax. Correo electrónico. Mensajería instantánea. Correo postal. Otros
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

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

- a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
- b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
- c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.
- d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.
- e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
- f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.
- g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
- h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información

MÓDULO PROFESIONAL: Comunicación y Atención al Cliente

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.

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

- La recepción, envío y registro de la correspondencia: libros de entrada y salida.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
- Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.
- Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia.
- Sistemas de archivo. Convencionales. Informáticos.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo.
- Custodia y protección del archivo: La purga o destrucción de la documentación.
- Confidencialidad de la información y documentación.
- Procedimientos de protección de datos.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico:
 - Contratación de direcciones de correo e impresión de datos.
 - Configuración de la cuenta de correo.
 - Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo electrónico.

RA 5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.**Criterios de evaluación:**

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

Contenidos:

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

- El cliente: sus tipos.
- La atención al cliente en la empresa/organización: Variables que influyen en la atención al cliente/usuario.
- Posicionamiento e imagen de marca.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos (herramientas de gestión de la relación con el cliente –CRM–).
- Relaciones públicas.
- Canales de comunicación con el cliente.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

RA 6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.**Criterios de evaluación:**

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

Contenidos:**Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:**

- La protección del consumidor y/o usuario.
- El rol del consumidor y/o usuario.
- Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.
- La defensa del consumidor: legislación europea, estatal y autonómica.
- Instituciones y organismos de protección al consumidor: Entes públicos.

Entes privados: asociaciones de consumidores, asociaciones sectoriales y cooperativas de consumo.

- Reclamaciones y denuncias: Normativa reguladora en caso de reclamación o denuncia. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Configuración documental de la reclamación. Tramitación y gestión: proceso de tramitación, plazos de presentación, órganos o entes intervinientes.
- Mediación y arbitraje: concepto y características. Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.
- La mediación: Personas físicas o jurídicas que intervienen. Requisitos exigibles. Aspectos formales. Procedimiento.
- El arbitraje de consumo: Legislación aplicable. Las juntas arbitrales. Organigrama funcional. Personas físicas o jurídicas que intervienen. Procedimiento.

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

Criterios de evaluación:

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

Contenidos:

Organización del servicio posventa.

- El valor de un producto o servicio para el cliente: Valor de compra. Valor de uso. Valor final.
- Actividades posteriores a la venta: Tratamiento de quejas/reclamaciones. Asesoramiento para el uso. Instalación. Mantenimiento. Reparación.

El proceso posventa y su relación con otros procesos.

- Información de entrada: necesidades y expectativas de los clientes, situación de la competencia, plan estratégico de calidad, el producto o servicio vendido, características y alcance de los productos y servicios,

MÓDULO PROFESIONAL: Comunicación y Atención al Cliente

instrucciones sobre el producto, información de periodos anteriores, garantía de calidad y recursos disponibles.

- Información de salida: producto apto para el uso, usuario preparado para el consumo del bien, grado de satisfacción del cliente, solución a una queja o inconformidad, información para el control de los procesos, valoración de los productos y de los procesos, deficiencias del producto o servicio y oportunidades de mejora.
- Tipos de servicio posventa: Servicios técnicos: instalación, mantenimiento y reparación. Servicios a los clientes: asesoramiento y tratamiento de quejas.
- La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa: Calidad interna. Calidad externa.
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio postventa: Planificación. Aplicación. Control. Mejora.
Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad: Tormenta de ideas. Análisis del valor. Árboles de estructuras. Diagramas de causa-efecto. Flujogramas. Métodos del registro de datos. Gráficos e histogramas. Gráficos de control.

Primer Trimestre

UD	UNIDADES DIDACTICAS	RA	Sesiones	TRIMESTRE
1	La Organización en la empresa. Proceso de información y comunicación	1	8	1º
2	La comunicación presencial en la empresa	2	8	
3	Elaboración de documentos profesionales escritos	3	18	
4	Archivo y clasificación de documentos	4	8	
	TOTAL			42

Segundo Trimestre

UD	UNIDADES DIDACTICAS	RA	Sesiones	TRIMESTRE
5	Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información	4		2º
6	Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario	5		
7	Gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	6		
8	Organización del servicio posventa.	7		
TOTAL			42	

Tercer Trimestre

UD	UNIDADES DIDACTICAS	RA	Sesiones	TRIMESTRE
9	Comunicación telefónica y telemática	2	Dual	3º

**MÓDULO PROFESIONAL: Comunicación y Atención al Cliente**

TOTAL		44 Sesiones	
-------	--	----------------	--



Contenidos. Obtención de unidades de trabajo del módulo a partir de los resultados de aprendizaje. Temporalización

Primer Trimestre

UD	UNIDADES DIDACTICAS	RA	Sesiones	TRIMESTRE
1	La Organización en la empresa. Proceso de información y comunicación	1	8	1º
2	La comunicación presencial en la empresa	2	8	
3	Elaboración de documentos profesionales escritos	3	18	
4	Archivo y clasificación de documentos	4	8	
	TOTAL			42

Segundo Trimestre

UD	UNIDADES DIDACTICAS	RA	Sesiones	TRIMESTRE
5	Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información	4		2º
6	Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario	5		
7	Gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	6		
8	Organización del servicio posventa.	7		
TOTAL			42	

Tercer Trimestre

UD	UNIDADES DIDACTICAS	RA	Sesiones	TRIMESTRE
9	Comunicación telefónica y telemática	2	Dual	3º
TOTAL			44 Sesiones	

Contenidos transversales

Los temas transversales son aquellos temas que no forman parte directa del currículo del módulo, pero que

podemos ponerlos en relación con él, es decir, integrarlos con determinados contenidos conceptuales,

MÓDULO PROFESIONAL: Comunicación y Atención al Cliente

procedimentales y sobre todo actitudinales, para de esa forma trabajar con ellos.

El tema transversal puede ser tratado en el aula desde una triple perspectiva:

- Integrado en los procesos didácticos de los módulos. Por ejemplo: diseñar documentos (sonoros o visuales)

que dentro de las programaciones de los módulos, hicieran referencia a los temas transversales

- Creación ocasional de situaciones especiales de aprendizaje. Por ejemplo: la celebración de días o jornadas

dedicados a algún aspecto de estos temas.

- Diseñar o trabajar un módulo desde la perspectiva del tema transversal.

Los temas transversales que estarán siempre presentes en el desarrollo de cualquiera de nuestras unidades

didácticas son:

- Educación moral (educación y desarrollo de valores y actitudes).
- Educación para la igualdad: sexo (**coeducación**), raza, etc.
- Educación para la **convivencia y para la paz**.
- Educación para la salud.
- Educación medio-ambiental.

Metodología

Entendemos el aprendizaje como un proceso, dentro de la concepción constructivista y del aprendizaje significativo. En este sentido, planteamos como principios metodológicos los siguientes:

- Se deberá partir de las capacidades actuales del alumnado.
- El alumnado deberá ser el protagonista y el artífice de su propio aprendizaje. Se tratará de favorecer el aprendizaje significativo y se promoverá el desarrollo de la capacidad de “aprender a aprender”, intentando que el/la alumno/a adquiera procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo en el momento actual y que además le permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.
- Se propiciará una visión integradora y basada en la interdisciplinariedad, donde los contenidos se presentarán con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del mismo módulo y entre los de éste con los de otros módulos.
- Intentar que reconozca el sentido y la funcionalidad de lo que aprende. Procuraremos potenciar la motivación intrínseca (gusto por la materia en sí misma porque las actividades que proponemos susciten su interés), acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades y al grado de desarrollo de sus capacidades.

Entendemos el aprendizaje como un proceso, dentro de la concepción constructivista y del aprendizaje significativo. En este sentido, planteamos como principios metodológicos los siguientes:

- Se deberá partir de las capacidades actuales del alumnado.
- El alumnado deberá ser el protagonista y el artífice de su propio aprendizaje. Se tratará de favorecer el aprendizaje significativo y se promoverá el desarrollo de la capacidad de “aprender a aprender”, intentando que el/la alumno/a adquiera procedimientos, estrategias y destrezas que favorezcan un aprendizaje significativo en el momento actual y que además le permitan la adquisición de nuevos conocimientos en el futuro.
- Se propiciará una visión integradora y basada en la interdisciplinariedad, donde los contenidos se presentarán con una estructura clara, planteando las interrelaciones entre los distintos contenidos del mismo módulo y entre los de éste con los de otros módulos.
- Intentar que reconozca el sentido y la funcionalidad de lo que aprende. Procuraremos potenciar la motivación intrínseca (gusto por la materia en sí misma porque las actividades que proponemos susciten su interés), acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades y al grado de desarrollo de sus capacidades.

Evaluación

La evaluación del proceso de aprendizaje es un elemento de gran importancia dentro del currículo, a la vez que como elemento perfeccionador de tal proceso de formación. Su fin será mejorar y revisar, de forma continua y progresiva, la tarea de enseñanza y aprendizaje.

La evaluación constituye un instrumento de intervención educativa en relación con los objetivos generales del ciclo, los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional, y los resultados obtenidos por el alumno. Así pues, la evaluación se concretará en un conjunto de observaciones continuadas del proceso por parte del docente y en una serie de acciones planificadas en diversos momentos del proceso formativo, que proporcionen la información pertinente para intervenir en el desarrollo del proceso de aprendizaje ya sí alcanzar los resultados previstos.

El hecho de analizar la propia práctica docente permite tomar decisiones, de tipo individual y/o colectivo, relacionadas con la mejora de la función profesional. Este planteamiento lleva implícito el respecto a la autonomía profesional y la consideración del profesorado como agente responsable de la propia práctica en un contexto participativo y democrático. Además, el proceso de evaluación debe basarse en instrumentos flexibles, elaborados y consensuados con el profesorado, que faciliten su formación y su implicación en el proceso. Cualquier instrumento de evaluación puede ser adaptado e incluso elaborado in situ por los profesores y profesoras, que, en un ejercicio de intercambio y participación, pueden determinar los indicadores que consideren viables para el análisis de su función.

En aplicación de la normativa vigente en materia de evaluación del artículo 43. Evaluación de la LOMCE (que modifica el mismo artículo 43 de la LOE) y de la referencia al mismo realizada en la LEA, se indica que:

1. La evaluación del aprendizaje del alumnado en los ciclos de Formación Profesional en los ciclos formativos de grado medio y superior se realizará por módulos profesionales y, en su caso, por materias o bloques, de acuerdo con las condiciones que el Gobierno determine reglamentariamente.
2. La superación de los ciclos formativos de grado medio y de los de grado superior requerirá la evaluación positiva en todos los módulos y en su caso materias y bloques que los componen.

También, la evaluación estará acorde con lo establecido en su normativa de desarrollo (art. 51 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo y la 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), en donde se indica que “la evaluación del aprendizaje del alumnado en los ciclos formativos se realizará por módulos profesionales”. Además, se indica específicamente que el proceso de evaluación será continuo.

Con todo ello la evaluación de este módulo y de sus componentes formativos se realizará a lo largo de todo el proceso de aprendizaje aplicando los distintos instrumentos y criterios de evaluación.

Procedimiento de evaluación

Las escalas de ponderación se valorarán del 1 a 5 con una ponderación de 0 a 10 y en función a la realización de cada uno de los instrumentos de evaluación propuestos por el docente para su elaboración por parte del alumnado de acuerdo al grado de cumplimiento de dichos instrumentos de evaluación indicados en cada una de las unidades didácticas y cuya ponderación se refleja en la siguiente tabla y que estará en relación al alcance de los resultados de aprendizaje y de sus respectivos criterios de evaluación:

ÍTEMS	PONDERACIÓN
1. El/la alumno/a no realiza ninguna de las actividades académicas o instrumentos de evaluación propuestas por el docente.	0%
2. El/la alumno/a realiza, de manera correcta y, según lo exigido académicamente, menos del 50% de las actividades académicas o instrumentos de evaluación propuestas.	25%
3. El/la alumno/a realiza la mitad del total de las actividades académicas de manera correcta y según lo exigido académicamente y propuestas por el docente.	50%
4. El/la alumno/a realiza al menos un 75% de las actividades académicas propuestas por el docente y de manera correcta y según lo exigido académicamente.	75%
5. El/la alumno/a realiza la totalidad o casi la totalidad (o al menos un 95%), de las actividades académicas propuestas por el docente de manera correcta y según lo exigido académicamente.	100%

Del resultado de esta ponderación porcentual, se calculará el valor de esta parte teniendo en cuenta las ponderaciones de cada criterio de evaluación o grupo de criterios de evaluación relacionado con cada instrumento de evaluación

Instrumentos de evaluación

Trimestralmente se presentará al alumnado una nota que podrá oscilar del 1 al 10 y que aparecerá en el boletín de notas. Esta puntuación se obtendrá de la siguiente manera:

PRUEBAS OBJETIVAS PRÁCTICAS.

Pruebas que deberán prácticas que deberán superar para alcanzar los resultados de aprendizaje, actividades didácticas en clase, valorándose la entrega, su puntualidad, su perfecta ejecución. para cada evaluación dos ponderaciones en relación a lo siguiente:

- Una relacionada con las pruebas objetivas (prácticas) y otra relacionada con las producciones académicas (ejercicios, actividades, resúmenes, trabajos individuales o grupales, etc.).

Instrumentos de calificación

Las escalas de ponderación se valorarán del 1 a 5 con una ponderación de 0 a 10 y en función a la realización de cada uno de los instrumentos de evaluación propuestos por el docente para su elaboración por parte del alumnado de acuerdo al grado de cumplimiento de dichos instrumentos de evaluación

Evaluación del proceso de Enseñanza

La **evaluación del proceso de enseñanza** es un componente fundamental dentro del sistema educativo, orientado a analizar cómo el docente organiza, desarrolla y mejora su práctica pedagógica. No se centra únicamente en el aprendizaje del estudiante, sino en la calidad y eficacia de las estrategias, métodos y condiciones que el docente usa para enseñar.

Por ello en este proceso se tiene en cuenta

- Coherencia con los objetivos
- Técnicas e instrumentos utilizados
- Retroalimentación brindada

UD	RA	CE	Baremo CE	Baremo RA	Instrumentos
1	RA 1	a)b)c)d)e)f)h)i)	0,10	10%	Rúbricas para trabajos que se entregarán en la plataforma Classroom Actividades, participación, en clase u online Juegos de simulación/Role Play, como por ejemplo, llamadas telefónicas, protocolo de atención cliente o escritos habituales en la empresa. Trabajos individuales o grupales al finalizar cada unidad didáctica y que tendrán que exponer en clase, siempre que sea posible. Pruebas objetivas. Las pruebas escritas consistirán en preguntas de tipo test, cortas, de desarrollo y casos prácticos o resolución de situaciones reales, en función de los contenidos a evaluar

Pérdida de la evaluación continua:

En virtud de lo establecido del artículo 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, de al menos el 80 por ciento de la duración total del módulo, ámbito o proyecto, a partir de la fecha en la que el alumnado se haya matriculado.

El alumno con un 20% de faltas injustificadas perderá el derecho a la evaluación continua en el momento que se produzca esa cantidad. En tal supuesto el alumnado tendrá derecho a la realización de las pruebas objetivas oportunas entre las dos evaluaciones finales

En virtud de lo establecido del artículo 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, de al menos el 80 por ciento de la duración total del módulo, ámbito o proyecto, a partir de la fecha en la que el alumnado se haya matriculado.

El alumno con un 20% de faltas perderá el derecho a la evaluación continua en el momento que se produzca esa cantidad. En tal supuesto el alumnado tendrá derecho a la realización de las pruebas objetivas oportunas entre las dos evaluaciones finales.

Interrupción de la actividad formativa durante la FFEOE

En el caso de incumplimiento por parte del alumnado de los compromisos de participación durante la FFEOE (recogidos en el artículo 18 de la Orden 26 de septiembre de 2025 por la que se regula la FFEOE), el equipo docente valorará si el alumnado:

- Realiza esta fase de formación en otra empresa u organismo equiparado que él/ella aporte, ya sea en el mismo curso o en un curso posterior, o
- Alcanza en el centro docente los resultados de aprendizaje no desarrollados en la empresa en el período de refuerzo establecido entre las dos evaluaciones finales.

Tránsito entre planes de estudios (Alumnos pendientes)

Disposición transitoria primera de la Orden de evaluación de 18 de septiembre de 2025.

El alumnado de segundo que repita curso o haya promocionado con módulos pendientes de primer curso dispondrá hasta la finalización del curso escolar 2026/2027 para completar los estudios iniciados en el marco del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, pudiendo emplear este último curso escolar exclusivamente para cursar los módulos de Formación en Centros de Trabajo y, en su caso, Proyecto. En este periodo, los módulos no superados no tendrán horario lectivo y contarán con un plan personalizado de recuperación.

MÓDULO PROFESIONAL: Comunicación y Atención al Cliente

Estos módulos se evaluarán mediante pruebas finales de evaluación, a excepción de los módulos de Formación en Centros de Trabajo o, en su caso, Proyecto.

La evaluación de los módulos pendientes, que tendrá carácter excepcional, se hará coincidir con alguna de las sesiones de evaluación de final del trimestre, hasta agotar las convocatorias de que disponga, teniendo en cuenta el plan personalizado de recuperación, pudiéndose incorporar a la Formación en Centros de Trabajo cuando tenga superados todos los módulos necesarios para ello. Las tres posibles convocatorias de evaluaciones finales se realizarán en las siguientes fechas:

1ª Final: Entre el 9 y el 12 de diciembre de 2025, la 2ª Final: Entre el 23 y el 26 de febrero de 2026 y la 3ª Final: Entre el 1 al 5 de junio de 2026.

RECUPERACIÓN DE CONTENIDOS NO SUPERADOS DURANTE EL CURSO (EVALUACIONES PARCIALES)

El alumnado que no alcance el aprobado de la evaluación trimestral deberá recuperar la evaluación en la prueba prevista al efecto durante los meses de mayo (recuperaciones parciales) o, si a criterio del docente, al término de cada evaluación.

Para superar los RA será necesario **alcanzar una puntuación mínima de 5**. En caso de no superar las recuperaciones trimestrales, el alumnado optará por recuperarlas en las pruebas extraordinarias de junio.

En caso de que el/la alumno/a alcance una nota superior a 5 en las recuperaciones, no se tendrá en cuenta dicha nota superior a 5, siendo pues, **la nota máxima en las evaluaciones parciales de 5 y, en las de junio**.

El procedimiento de evaluación se aplicará básicamente a partir de la valoración y obtención de información a la hora de aplicar los instrumentos de aplicación, junto a la observación, siempre que sea posible de la realización de tareas por parte del alumnado. Como se puede observar el número de pruebas y de instrumentos a aplicar es variado y cada uno tiene una ponderación y valor conocido, que será comunicado al alumnado para su conocimiento. A los mismos se adicionarán las valoraciones que realice el profesor sobre las competencias

En las evaluaciones parciales

En cada una de las evaluaciones parciales, la calificación estará formada por la suma de las puntuaciones obtenidas en los diversos instrumentos y en cada uno de ellos, en los porcentajes que se han desarrollado en tablas anteriores. Por ello, la calificación será la suma de las valoraciones ponderadas por cada instrumento, a las que se sumará la valoración de las competencias sociales y personales.

En la Evaluación Final

MÓDULO PROFESIONAL: Comunicación y Atención al Cliente

- Debemos diferenciar dos situaciones para poder definir la calificación obtenida por un alumno en la Evaluación Final:
- El alumnado que ha superado las tres evaluaciones parciales del curso (1º evaluación 2º Evaluación y Dual y tercera). Este alumno habrá superado positivamente el módulo, quedándole simplemente la posibilidad de mejorar la calificación para la Evaluación Final, tal y como indica el artículo 12.5 de la Orden de evaluación de la Formación Profesional Inicial en Andalucía. La calificación para tal Evaluación Final se calculará aplicando los porcentajes establecidos en la tabla de evaluación criterio anterior, a cada uno de los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje del módulo. A esta calificación habrá que adicionarse el 10 % de calificación de los aspectos relativos a las competencias sociales y personales. Se seguirán las mismas normas para el redondeo de la calificación que se ha indicado anteriormente. Esta calificación podrá mejorarse, si el alumno decide optar por tal opción indicada en el artículo 12.5 de la orden de evaluación. La forma de desarrollo de las actividades para tal mejora y la calificación en caso de optar por esta posibilidad, se indican en el apartado “Actividades de Recuperación o Mejora de la Calificación para la Evaluación Final

Atención a la diversidad

La diversidad del alumnado dentro de la Formación Profesional Inicial viene en determinados casos, por algún tipo de discapacidad, o en mayor parte, por la distinta procedencia académica o profesional de los alumnos.

En ningún caso, la existencia de alumnado heterogéneo podrá suponer el disminuir u obviar la existencia de unos resultados de aprendizaje que se deben obtener para superar los módulos de la Formación Profesional Inicial asociados a Unidades de Competencia

Materiales y recursos didácticos

Los recursos didácticos para utilizar serán:

- Recursos materiales:
 - Un ordenador por alumno.
 - Conexión a Internet.
 - Proyector.
 - Ordenador con proyector de pantalla.
- Recursos bibliográficos: El libro de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente Editorial Mc Graw Hill
- Otros materiales: Debates, Videos etc.
- Apuntes facilitados por el profesor para el seguimiento de las sesiones formativas.
- El decálogo del vendedor exitoso. Orrego Rojo. Editorial McGraw Hill.
GRAMÁTICA Y REDACCIÓN
 - Diccionario de la Lengua Española. Edita la Real Academia Española (RAE).
 - Gramática esencial del español. Manuel Seco. Editorial Espasa.
 - Ortografía de la lengua española. Real Academia Española (RAE)
 - Dudas y dificultades de la lengua española. Editorial Larousse.
 - Cómo redactar: Manual de expresión escrita. Editorial Larousse.

Actividades complementarias y extraescolares

En la medida en que el desarrollo de las actividades del aula lo permitan, se gestionarán y realizarán visitas a entidades y empresas que favorezcan, por parte del alumno, la comprensión y los procesos de enseñanza aprendizaje que se pretenden en cada uno de los módulos del ciclo.

En todo caso, se podrán también participar en otras actividades a aquellas empresas o entidades, que se estimen oportunas o convenientes, a lo largo de todo el curso. En sentido general, entendemos y participaremos de las actividades complementarias y extraescolares que se desarrollen para fomento del empleo y autoempleo, así como cualquier otra entidad o promovidas específicamente por el Departamento.

Actividades MAPFRE:

- PLAY PENSIÓN
- ESCAPE ROOM MAPFRE