


Programación Módulo Profesional

Atención al cliente


Docente: M^a ASUNCIÓN AGUILAR FERRERA
IES LAS VIÑAS
CURSO 2025-26

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 1 de 27</p>
---	--	-------------------------------------

MÓDULO:	ATENCIÓN AL CLIENTE (3005)
CICLO FORMATIVO:	FORMACION PROFESIONAL BÁSICA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
CURSO:	1º CFGB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROFESOR:	Mª ASUNCIÓN AGUILAR FERRERA
CURSO ACADÉMICO:	2025-2026

INDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	2
2	NORMATIVA	3
3	JUSTIFICACIÓN DEL MÓDULO.....	4
4	ANÁLISIS DEL CONTEXTO	4
5	PLANES Y PROYECTOS DEL CENTRO.....	6
6	OBJETIVOS.....	6
7	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.....	7
8	RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	8
9	CONTENIDOS.....	10
9.1	Índice de Unidades didáctica.....	11
9.2	Secuenciación y temporalización de contenidos.....	12
9.3	Contenidos transversales. Educación en valores.....	13
10	METODOLOGÍA	14
10.1	LA METODOLOGÍA EN EL CENTRO EDUCATIVO	14
10.1.1	Principios metodológicos	15
10.1.2	Estrategias metodológicas	15
10.1.3	Actividades complementarias y extraescolares.....	15
10.2	METODOLOGÍA EN LA EMPRESA	16
11	EVALUACIÓN.....	17
11.1	Evaluación del proceso de aprendizaje: La evaluación del alumnado.	18
11.2	Criterios de evaluación.....	18
11.3	Técnicas e instrumentos de evaluación	21
11.4	Criterios e instrumentos de calificación.	22
11.5	Plan de refuerzo y mejora de las competencias.....	22
11.6	Evaluación del proceso de enseñanza.	23
11.7	Autoevaluación de la práctica docente.....	24
12	RECURSOS	24
13	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	24
14	ANEXO I.....	25

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 2 de 27</p>
---	---	-------------------------------------


1 INTRODUCCIÓN

Información general del Título: El título **Profesional Básico en Servicios Administrativos** queda identificado por los siguientes elementos:

- **Denominación:** *Título Profesional Básico en Servicios Administrativos*
- **Nivel:** *Formación profesional de Grado Básico.*
- **Duración:** *2000 horas.*
- **Familia Profesional:** *Administración y Gestión.*
- **Referente europeo:** *3A del Marco Español de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente*
- **Ocupaciones y puestos de trabajo:** Auxiliar de oficina, auxiliar de servicios generales, auxiliar de archivo, ordenanza, auxiliar de información, telefonista en servicios centrales de información, clasificador / clasificadora y/o repartidor / repartidora de correspondencia, grabador-verificador / grabadora-verificadora de datos, auxiliar de digitalización, operador / operadora documental, auxiliar de venta, auxiliar de dependiente de comercio, operador / operadora de cobro o cajera / cajero.

Información del Módulo profesional:

- **Denominación:** **Atención al cliente**
- **Curso:** 1º curso de C.F.G.B. de Servicios Administrativos
- **Duración:** 64 horas (2 horas/semana)
- **Código:** 3003
- **Asociado a UC:**
 - **UC0970_1** - Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.
 - **UC1329_1:** Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolizada al cliente. (Incompleta)
- **Síntesis:** Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 3 de 27</p>
---	--	-------------------------------------


2 NORMATIVA

Normativa Estatal.

- **Ley Orgánica 3/2022**, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- **Ley Orgánica 3/2020**, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (**LOMLOE**).
- **Ley Orgánica 5/2002**, de 19 de junio, de las **Cualificaciones y de la Formación Profesional**.
- **Real Decreto 659/2023**, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero**, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban 14 títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos.
- **Real Decreto 498/2024**, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado básico y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Normativa Autonómica.

- **Ley 17/2007** de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (**LEA**).
- **Decreto 327/2010** de 3 de julio, por el que se establece el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria (art.29: Las **Programaciones Didácticas**).
- **Orden de 8 de noviembre de 2016**, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos (BOJA 19-12-2016).
- **Decreto 135/2006, de 26 de julio**, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, estableciendo sus características y el marco que permitirá su regulación específica.
- **Decreto 147/2025**, de 17 de septiembre de 2025, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía
- **Orden de 18 de septiembre de 2025**, por la que se regula la **evaluación, certificación, acreditación y titulación académica** del alumnado que cursa enseñanzas de 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.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 4 de 27</p>
---	---	-------------------------------------

3 JUSTIFICACIÓN DEL MÓDULO

Con la superación de este módulo se pretende que el alumnado desarrolle una serie de **competencias personales y sociales** relacionadas con el trabajo en equipo, la autonomía, la iniciativa en la toma de decisiones, la autoformación y la responsabilidad, para de esta manera incorporarse de manera eficaz a la organización de las actividades productivas de las empresas y su constante evolución.

Una vez superado este módulo, junto con el resto de módulos que componen el Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, permitirán al alumnado adquirir la **competencia general** del mismo y la cualificación profesional del sistema productivo para este técnico, que consiste en:

Realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia, así como en alguna lengua extranjera.

En este sentido, el conocimiento de las técnicas de atención al cliente, de gestionar quejas y reclamaciones, permitirán al alumnado a desenvolverse con seguridad en los perfiles administrativos de cualquier empresa de su entorno.

4 ANÁLISIS DEL CONTEXTO

Las programaciones de los módulos específicos en su conjunto tienen que tener en cuenta el entorno económico y social y las posibilidades de desarrollo de éste. En este sentido se tendrán en cuenta las características de las empresas (centros de trabajo) que estén establecidas en la localidad y/o proximidades del centro educativo.


El centro educativo público donde nos situamos corresponde a Manilva (Málaga), donde las familias tienen un nivel de estudios y renta medio-bajos presentando un contexto con las siguientes características:

- **Entorno socioeconómico:**

Las empresas de la zona son fundamentalmente industriales, agrícolas (principalmente el viñedo), de pesca (en la zona de Sabinillas) y también la de prestación de servicios. Son de pequeña y mediana dimensión, principalmente son empresarios autónomos y sociedades limitadas. Existen también múltiples entidades financieras (cajas, bancos, etc.) cercanas al centro en la zona de Sabinillas, así como un polígono industrial en Manilva pueblo.

- **Sector profesional del título:**

En la localidad y su entorno existe una oferta diversa de empresas, desde asesorías, gestorías y empresas relacionadas con el sector de la hostelería, donde el alumnado podrá realizar su

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 5 de 27</p>
---	---	-------------------------------------

Formación en Centros de Trabajo y donde una vez finalizado el ciclo, podrán incorporarse a trabajar.

Los puestos y ocupaciones sería los siguientes: auxiliar de oficina, auxiliar de servicios generales, ayudante de oficina, auxiliar administrativo de las administraciones públicas, recepcionista, empleado de atención al cliente, auxiliar de venta, operador/a de cobro o cajero/a.

- **Centro Educativo:**

Se trata de un centro TIC. Cuenta aproximadamente con 1250 alumnos/as. Nº Medio de alumnos por grupo es de aproximadamente 25 alumnos/as. Número de profesores 106. En este centro se imparten 2 ciclos formativos de grado medio, bachilleratos, la enseñanza secundaria obligatoria y dos programas de Formación profesional de grado Medio y Básico.

- Ciclos Formativos de Grado Básico:
 - 1º y 2º FPB de Electrónica y electricidad.
 - 1º y 2º FPB de Servicios Administrativos.
- Ciclos Formativos de Grado Medio:
 - 1º y 2º CFGM de Gestión Administrativa
 - 1º y 2º CFGM de Instalaciones Eléctricas y automáticas

Bachilleratos de Ciencias y de Humanidades y Ciencias Sociales, Educación Secundaria Obligatoria, una unidad de Educación Especial y unidades de PMAR.

- **Análisis de los alumnos/as:**

En cuanto a los alumnos/as sobre los que se basará la programación, del CFGB de Servicios Administrativos de 1º curso, nos encontramos con el siguiente perfil:


Grupo formado por **12 alumnos/as**: 8 hombres y 4 mujeres.

Las edades van desde los 14 años (2 alumnos), los 15 años (3 alumnos/as) y los 16 años (7 alumnos/as).

Proviene de distintas localidades como Manilva, Sabinillas y Casares. Una de nuestras alumnas es de origen ucraniano, y aunque lleva residiendo en España tres años, presenta algunas dificultades con el idioma que puede interferir en la consecución de las competencias.

Todos los alumnos/as fracasaron en algunos cursos de la ESO. Los intereses y objetivos personales del grupo pasan porque el CFGB le sirva para conseguir el título de graduado en E.S.O. El grado de motivación que presentan es bueno.

Para una correcta contextualización del alumnado, hemos tomado como punto de partida e instrumento fundamental, la evaluación inicial, que nos ha proporcionado los datos de los niveles de partida necesarios para adecuar nuestro proceso de enseñanza aprendizaje a las características del alumnado y que será clave para la atención a la diversidad.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 6 de 27</p>
---	---	-------------------------------------

Según los resultados arrojados por las pruebas iniciales se detecta nivel bajo y/o muy bajo de las mismas con carácter general en el grupo, ya que se trata de un módulo con el que no han tenido contacto hasta ahora.

5 PLANES Y PROYECTOS DEL CENTRO

Nuestro centro esté adscrito a varios planes, proyectos y programas educativos, de todos ellos destacamos los que tienen incidencia en nuestro departamento y por tanto, en la presente programación y con los cuales trabajaremos con el alumnado en el aula:

- **"INNOVACIÓN SOCIAL"**. Tiene como finalidad fomentar el emprendimiento en sus tres dimensiones personal, social y productiva en los centros educativos, promoviendo el pensamiento y el conocimiento creativo y las iniciativas emprendedoras en toda la comunidad educativa.
- **"COEDUCACIÓN"**. Tomar conciencia de las desigualdades por razón de género en cuanto a roles, actividades y actitudes básicamente, para desarrollar una actitud crítica ante las mismas, favoreciendo siempre el desarrollo de la afectividad y las relaciones personales positivas con ambos sexos. Se realizarán actividades para concienciar en coeducación.
- **"ESCUELA Y ESPACIO DE PAZ"**. Se organizan actividades con el objetivo de promover la **convivencia positiva, la cultura de paz y la prevención de la violencia** en los centros educativos

6 OBJETIVOS


Los **objetivos** son los *resultados que se espera que logre el alumno/a al finalizar el proceso de aprendizaje* y que al profesorado nos sirve de guía y de orientación en el proceso de enseñanza.

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

- Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.

Además, se contribuirá a los siguientes objetivos de forma coordinada con el resto de módulos:

- Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 7 de 27</p>
---	--	-------------------------------------

t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad

u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

y) 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.


7 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Atendiendo al Título regulado a nivel estatal por el RD 127/2014, de 28 de febrero; parte de una competencia general para este Programa Formativo consistente en : *“realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el trabajo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.”*; se establecen una serie de Competencias Profesionales, personales y sociales para este perfil profesional de formación profesional básica de Administración y Gestión . (26 en total).

Como se indica en el Anexo I de la Orden de 8 de noviembre de 2016, nuestro módulo profesional de Atención al cliente, contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales del título y son las siguientes:

i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.


Además, se contribuirá a las siguientes competencias de forma coordinada con el resto de módulos:

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p>PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p>Página 8 de 27</p>
---	--	-----------------------

- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- w) 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.
- x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- y) 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.

8 RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Como se indica en el Anexo I de la Orden de 8 de noviembre de 2016, nuestro módulo profesional de Atención al cliente, contribuye a alcanzar los siguientes Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, de manera que, en la relación siguiente se muestra la propuesta de distribución de los Resultados de Aprendizaje que pueden ser obtenidos en la empresa (**en negrita y sombreado**) y en centro educativo, que dependiendo de las características socioeconómicas y productivas podrán verse modificados. No obstante quedarán recogidos en el Plan de Formación Inicial e individual de cada alumno/a si fuese necesario.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 9 de 27</p>
---	--	-------------------------------------

RA1.- Atiende a posibles clientes reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.

b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.

c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.

d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.

e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).

f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.

h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

RA2.- Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.

b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.

c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.

d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.

e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.

f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.

g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.

h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

RA3.- Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.


CRITERIOS DE EVALUACIÓN

a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.

b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.

c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.

d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 10 de 27</p>
---	---	--------------------------------------

- e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

RA4.- Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) e ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo

9 CONTENIDOS

Anexo I de la Orden de 8 de noviembre de 2016, por el que se desarrolla el currículo correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, establece los contenidos básicos de nuestro módulo profesional de Atención al cliente, distribuidos en 4 bloques y los mostramos relacionados con los Resultados de Aprendizaje:

RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.


BLOQUE I: ATENCIÓN AL CLIENTE

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales, con una estructura clara y precisa.
- Técnicas para hablar correctamente en público.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.
- Empatía y receptividad.

RA2: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

BLOQUE II: VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Actuación del vendedor profesional, ante diferentes tipos de público y clientes.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios, y calidades esperables.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 11 de 27</p>
---	--	--------------------------------------

- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes.
- Técnicas de venta. Diferencias entre información y publicidad.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

RA3: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

BLOQUE III: INFORMACIÓN AL CLIENTE

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. Calidad de atención al cliente.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Fidelización de clientes.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios, o entrega de productos.

RA4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.


BLOQUE IV: Tratamiento de reclamaciones

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas
- reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Hoja de reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.

9.1 Índice de Unidades didáctica

Las unidades didácticas que se desarrollarán durante el curso 2025/26 para el módulo de Atención al cliente serán:

1. Comunicación y atención al cliente
2. Venta de productos y servicios
3. La venta y su desarrollo
4. Información al cliente (I)
5. Información al cliente (II)
6. Tratamiento de reclamaciones

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 12 de 27</p>
---	---	--------------------------------------

9.2 Secuenciación y temporalización de contenidos

Esta propuesta de temporalización de los contenidos en nuestra programación, tiene un carácter flexible y se irá adaptando según la capacidad de aprendizaje y comprensión del alumnado.


La distribución temporal de la fase de formación en empresa u organismo equiparado se realizará según el criterio de cada equipo docente y las características socioeconómicas y productivas del entorno en el que se circunscriba la enseñanza.

En nuestro caso y dada la flexibilidad y dinamismo que incorpora el espíritu de la propuesta dual, la estancia formativa de los alumnos/as en la empresa u organismo equiparado se llevará a cabo en el tercer trimestre, y las fechas concretas quedarán reflejadas en el Plan de Formación Inicial e individuales.

Para ello, el alumnado tendrá que haber superado la adquisición de las competencias relativas a los riesgos específicos y la prevención de riesgos laborales, que queda reflejado en la programación del módulo de IPE y Tratamiento informático de datos.

En la tabla siguiente se muestra la propuesta de distribución de los Contenidos que pueden ser obtenidos en la empresa y en centro educativo, que dependiendo de las características socioeconómicas y productivas podrán verse modificados.

EVAL	Resultados de Aprendizaje y criterios evaluación				Unidades de trabajo	
1º EVALUACIÓN (15/9/2025 al 1/12/2025)	RA1	RA2	RA3	RA4		
		a, b, c, d, e, f, g, h			2. Venta de productos y servicios	10 h
		a, b, c, d, e, f, g, h			3. La venta y su desarrollo	10 h
1º evaluación						20 h
2º EVALUACIÓN (2/12/2024 al 16/03/2025)			a, b, c, d, g, h		4. Información al cliente (I)	8 h
			a, b, c, d, g, h		5. Información al cliente (II)	8 h
	c, d, g				1. Comunicación y atención al cliente.	4 h

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 13 de 27</p>
---	---	--------------------------------------

2º evaluación						20 h
3º EVALUACIÓN (17/03/2025 al	a, b, e, f, h, i				1. Comunicación y atención al cliente. (EMPRESA)	13 h
				a, b, e, f, h, i	6. Tratamiento de las reclamaciones	7 h
3º evaluación – 1º Final						20 h
Periodo de refuerzo y recuperación (8/06/2026 al 25/06/2026)						4 h
Total						64 h

Del total de 64 horas, 171 horas se imparten en el centro educativo y 13 horas en la empresa.


9.3 Contenidos transversales. Educación en valores

Es necesario incluir y tratar contenidos para la educación en valores (elementos transversales), que completen las enseñanzas establecidas a nivel curricular.

La LEA, en sus artículos 39 y 40, hacen referencia a la Educación en Valores, Cultura Andaluza y las líneas generales de actuación pedagógica.

Adaptándonos a nuestro centro se priorizarán el tratamiento de los siguientes valores:

- Cultura andaluza: Este contenido se desarrollará a lo largo de todo el curso, y el alumno/a descubrirá la realidad y característica de su entorno (participación en el día del flamenco, día de Andalucía...)
- Fomentar el pensamiento crítico: Mediante debates en el aula los alumnas/os deberán defender sus ideas y aprenderán a pensar por sí mismos.
- Autoaprendizaje: Mediante la realización de actividades en el aula, se fomentará el trabajo autónomo para que el alumno/a sea protagonista de su propio aprendizaje.
- Género, discriminación y violencia: Debido a que este es un tema que afecta a toda la sociedad, debe ser tratado en el aula, haciendo ver y pensar a los alumnos/as sobre la discriminación sexual en la empresa y en la vida misma.
- Coeducación: Se utilizará terminología no sexista en el aula. Se llevará a cabo tanto en los agrupamientos del alumnado, como en el tratamiento de las actividades de clase o complementarias, utilizando terminología no sexista ni estereotipos sociales. Como docente dar ejemplo a la hora de utilizar el lenguaje.
- Educación en las TIC: Este área es de eminente importancia para que vean la aplicación práctica del módulo con las nuevas tecnologías. También se hará hincapié en la confidencialidad de la información.
- Emprendimiento: Se motivará e informará al alumnado sobre la creación de empresas.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 14 de 27</p>
---	---	--------------------------------------

- h) Educación para la convivencia y la paz: Respeto por el trabajo de los demás, tolerancia con los errores cometidos, apoyo al que no sabe...
- i) Prevención de Riesgos Laborales: Darles a conocer al alumnado, los riesgos y medidas preventivas a la hora de desarrollar su trabajo (ergonomía)
- j) Sostenibilidad medioambiental: utilización correcta de los recursos disponibles, tres R, reducir, reutilizar y reciclar (utilizar folios ecológicos, reciclar papel y plástico...).
- k) Educación del consumidor: Tratar temas sobre el consumismo compulsivo, aprender a asesorarse bien antes de adquirir algo, saber tratar adecuadamente conflictos con nuestros clientes y proveedores.
- l) Fomento de la lectura: potenciar la lectura de prensa y revistas especializadas de artículos relacionadas con el módulo y con aspectos relacionados con el perfil profesional del ciclo formativo. El alumnado leerán dichos artículos y posteriormente se comentarán y debatirán en clase.

10 METODOLOGÍA

Con la metodología vamos a considerar los criterios y decisiones que afectan a la acción didáctica, esto es, el **cómo enseñar**.

Contamos, para el desarrollo de nuestra metodología, con unos principios metodológicos, que serán nuestro referente a la hora de adoptar las estrategias metodológicas y las actividades didácticas, diferenciando entre la metodología que se llevará a cabo en el centro educativo y la que se hará en la empresa u organismo equiparado.

10.1 LA METODOLOGÍA EN EL CENTRO EDUCATIVO


El alumno/a recibirá la formación inicial, previa a la incorporación a la empresa, en el Centro educativo y se llevará a cabo la siguiente metodología didáctica.

La metodología didáctica se fundamentará en los principios de la **LO 3/2022** y del **RD 659/2023**, priorizando un **aprendizaje competencial, inclusivo, flexible y conectado con la realidad laboral**.

Se adoptará un enfoque **activo y práctico**, en el que el alumnado será el protagonista de su proceso formativo mediante la realización de **tareas y proyectos simulados o vinculados a situaciones reales de oficina**, que reproduzcan el entorno administrativo de empresas y administraciones públicas.

Se potenciará el **uso intensivo de herramientas digitales**, garantizando la adquisición de la competencia en digitalización, así como el respeto a la normativa de protección de datos y a la sostenibilidad en los procesos administrativos.

Contamos, para el desarrollo de nuestra metodología, con unos principios metodológicos, que serán nuestro referente a la hora de adoptar las estrategias metodológicas y las actividades didácticas.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 15 de 27</p>
---	--	--------------------------------------

10.1.1 Principios metodológicos

- **Aprendizaje competencial:** El enfoque metodológico prioriza el desarrollo de las competencias específicas del módulo en relación con las situaciones profesionales y los resultados de aprendizaje del perfil profesional del ciclo.
- **Aprendizaje significativo y funcional:** Los contenidos se contextualizan en el entorno real de las empresas del sector administrativo, con especial atención a la atención al cliente y al impacto en los procesos productivos.
- **Atención a la diversidad y personalización:** Se garantizará la inclusión, la equidad y la accesibilidad para todos los estudiantes, adaptando actividades, tiempos y recursos cuando sea necesario.
- **Interdisciplinariedad:** Se promoverán actividades que permitan la conexión con otros módulos (por ejemplo, "Tratamiento informático de datos" o "Técnicas administrativas básicas") para favorecer la visión integral de los procesos digitales en la empresa.
- **Uso intensivo de tecnologías digitales:** Se fomentará el uso de aplicaciones ofimáticas, herramientas de colaboración en la nube, simuladores de procesos administrativos y recursos digitales actualizados.


Este modelo propuesto será abierto y flexible, donde se introducirán todas las modificaciones necesarias que se vayan detectando a lo largo del proceso de enseñanza aprendizaje.

10.1.2 Estrategias metodológicas

- **Aprendizaje basado en problemas (ABP):** Mediante la presentación de casos prácticos donde el alumno deba identificar al cliente, seleccionar la respuesta adecuada y proponer soluciones.
- **Aprendizaje basado en simulaciones y role-play:** Mediante recreaciones de situaciones reales de atención al cliente.
- **Aprendizaje cooperativo:** Distribución de roles en actividades de grupo (cliente, administrativo, supervisor) para entrenar el trabajo en equipo.
- **Resolución de problemas reales:** Análisis de cómo atienden al cliente comercios locales, instituciones o empresas de servicios administrativos.
- **Estudio de casos reales:** Análisis de empresas que hayan implantado procesos de transformación digital, identificando buenas prácticas, retos y resultados obtenidos.
- **Metodología inclusiva y personalizada:** Adaptación de las actividades a la diversidad del alumnado.

10.1.3 Actividades complementarias y extraescolares

Al estar este módulo muy vinculado al mundo laboral, es conveniente que el alumnado visite centros y lugares de trabajo como actividades complementarias y extraescolares. Para ello, será necesaria la coordinación con el equipo docente del departamento, a fin de que el alumnado visite aquellas empresas relacionadas con los estudios que está cursando, y compruebe la aplicación práctica de los contenidos.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 16 de 27</p>
---	---	--------------------------------------

10.2 METODOLOGÍA EN LA EMPRESA

En el período de formación en la empresa se realizarán la/s actividad/es formativa/s que se adjuntan a esta programación en el **ANEXO I**, donde se indican los Resultados de Aprendizaje y criterios de evaluación que van a ser desarrollados en esta fase.

Estas actividades permitirán al alumno la observación y participación en procesos administrativos reales.

Mediante las visitas de seguimiento (presenciales y/o telemáticas), el tutor docente encargado del seguimiento de alumno velará porque se realicen las actividades propuestas y de obtener un "feedback" de la evolución del alumno.

Según la Orden de 26 de septiembre de 2025, por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado, el alumnado podría no realizar la fase de formación en empresa u organismo equiparado en el primer curso como consecuencia de alguna de las siguientes circunstancias:

- Los periodos de formación en empresa u organismo equiparado que se realicen en movilidad, preferentemente internacional.
- Los periodos que se realicen en el marco de ofertas formativas cuyo sector tenga un funcionamiento productivo incompatible con la fragmentación de los tiempos en empresa u organismo equiparado en, al menos, dos periodos.
- Los periodos realizados por estudiantes que, por ser menores de dieciséis años, no pudieran incorporarse a la fase de formación en empresa en su primer curso de grado básico.
- Los periodos de formación en empresa u organismo equiparado en la modalidad modular diferenciada, cuando concurren circunstancias de trabajo de la persona en formación que dificulten la fragmentación o la alternancia.
- Los periodos de formación en empresa u organismo equiparado en los que concorra la insuficiencia de plazas formativas debidamente justificada,

En estos casos, el alumnado proseguirá su formación en el centro docente, donde deberá alcanzar todos los resultados de aprendizaje de todos los módulos profesionales del curso para poder promocionar a segundo.

Los Resultados de Aprendizaje y criterios de evaluación que se plantean adquirir en la fase de formación en la empresa, y además recogidos en el Plan Formativo Inicial, de este módulo se detallan a continuación:


3005-Atención al cliente

RA1. Atiende a posibles clientes reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

C.E.: b, e, f, h, i

Nº horas a desarrollar en la empresa: 13 horas.

Por lo tanto, para alcanzar en el Centro Educativo los Resultados de Aprendizaje establecidos junto con sus criterios correspondientes, se propone seguir lo indicado en el apartado de

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 17 de 27</p>
---	---	--------------------------------------

Metodología en el Centro de Educativo de la programación. Asimismo, los instrumentos y técnicas de evaluación que se emplearán serán los especificados en el Anexo I.

10.2.1 Interrupción de la actividad formativa durante la fase de formación en la empresa

La dirección del centro docente y a instancias de la empresa u organismo equiparado o de oficio, podrá interrumpir la fase de formación en empresa u organismo equiparado de un alumno o alumna bien por incumplimiento de los compromisos adquiridos o por cualquier circunstancias sobrevenida debidamente justificada.

En este caso, el equipo docente valorará:

- a) que realice esta fase de formación en otra empresa u organismo equiparado;
- b) que alcance los resultados de aprendizaje en el centro docente siempre que se cumplan los requisitos mínimos establecidos para cada régimen.


Para el alumnado que acumule un número de faltas superior al 30% de la duración de la fase de formación en empresa u organismo equiparado en el curso académico que se encuentre matriculado, por causas de fuerza mayor, accidente, enfermedad, cuestiones de salud derivadas de situaciones de discapacidad, riesgo durante el embarazo, maternidad o paternidad, entre otras, el equipo docente valorará:

- a) Ampliar el periodo de la fase de formación en empresa, en función del grado de consecución de los resultados de aprendizaje que estuvieran previstos para ese periodo en su plan de formación individual.
- b) que complete su fase de formación en una empresa u organismo equiparado diferente al inicialmente establecido; en el mismo curso o en un curso posterior.
- c) Adquirir los resultados de aprendizaje previstos en el plan de formación que no se hubieran desarrollado en la empresa, en el centro docente en el que se encuentre matriculado, siempre que se cumplan los requisitos mínimos para cada régimen.

11 EVALUACIÓN

Es fundamental tener en cuenta las normas generales de ordenación de la evaluación establecidas en la Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, que desarrolla lo siguiente:

- La evaluación de los aprendizajes del alumnado que cursa grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía será objetiva, continua, formativa e integradores de las competencias adquiridas en el centro y en la empresa u organismo equiparado.
- La aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá en la modalidad presencial, su asistencia regular y obligatoria, tanto al centro docente como en la fase de formación en empresa, de al menos el 80% de la duración total del módulo.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 18 de 27</p>
---	---	--------------------------------------

- Cuando los resultados de aprendizaje se adquirieran tanto en el centro como en la empresa, la evaluación será responsabilidad del personal docente que imparta el módulo.
- La evaluación debe permitir verificar la adquisición de las competencias profesionales y para la empleabilidad, tomando como referencia los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación establecidos en la norma básica y en el desarrollo autonómico correspondiente garantizando, que el esfuerzo, el rendimiento y la adquisición de los aprendizajes sean valorados y reconocidos con objetividad.

Para que se le aplique el proceso de evaluación continua al alumnado de formación profesional de la modalidad presencial este debe asistir regularmente a clase (no llegar al 20% de faltas, sumadas las justificadas y las injustificadas) y participar en las actividades programadas en el módulo.

11.1 Evaluación del proceso de aprendizaje: La evaluación del alumnado.

En el primer curso, donde se encuadra este módulo, se realizarán tres sesiones de evaluación parcial dentro del período lectivo. Además de estas, se llevará a cabo una sesión de evaluación inicial y dos sesiones de evaluación final.

Evaluación inicial: Como indica la Orden de evaluación, durante el primer mes desde el comienzo del periodo lectivo, el profesorado realizará una evaluación inicial con el objetivo de indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado en relación con los resultados de aprendizaje y contenidos de las enseñanzas que va a cursar.


Permitirá tomar conciencia del punto de partida del alumnado y adecuar la planificación de mi actividad docente, de la metodología a aplicar y de las posibles medidas de atención a la diversidad que se tengan que adoptar, como hemos mencionado anteriormente.

Evaluación parcial: En las sesiones de evaluación parcial se hará constar la información de las calificaciones del alumnado obtenidas en los resultados de aprendizaje que se hayan impartido en este periodo.

11.2 Criterios de evaluación.


Los **criterios de evaluación** serán en todo momento el referente fundamental para realizar la evaluación del alumnado, describen aquello que se quiere valorar y que el alumnado debe lograr y que nos permitirán comprobar en qué grado y nivel se han alcanzado los Resultados de Aprendizaje del módulo, para evaluar dichos criterios se utilizarán distintas técnicas e instrumentos de evaluación.

En las tablas que se muestran a continuación se indican los pesos que tienen cada uno de los Resultados de Aprendizaje de este módulo. Y dentro de cada Resultado de Aprendizaje, el peso que tienen cada uno de los criterios de evaluación, que en este caso, dentro de un mismo Resultado, **todos los criterios tienen el mismo porcentaje**. Además, se indica con sombreado los criterios que se imparten en la empresa u organismo equiparado.

 IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)	PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"	Página 19 de 27
--	--	-----------------

RA 1: Atiende a posibles clientes reconociendo las diferentes técnicas de comunicación. (25%)			
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%M.P.	U.D	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.	11,1%	4, 5	
b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte. (EMPRESA)	11,1%	1	Actividad formativa
c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.	11,1%	4, 5	Trabajo de clase, Actividad práctica, prueba objetiva
d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.	11,1%	1	
e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros). (EMPRESA)	11,1%		Actividad formativa
f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. (EMPRESA)	11,1%		
g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.	11,1%	1	Trabajo de clase, Actividad práctica, prueba objetiva
h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato. (EMPRESA)	11,1%		Actividad formativa
i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa. (EMPRESA)	11,1%		
CALIFICACIÓN DEL 100% DEL RA1	100%	3 U.D.	

RA 2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico (25%)			
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%M.P.	U.D	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.	12,5%	3	Trabajo de clase, Actividad práctica, prueba objetiva
b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.	12,5%	3	
c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.	12,5%	3	
d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.	12,5%	2	
e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.	12,5%	2	
f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.	12,5%	2	

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"	Página 20 de 27
---	--	-----------------

g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.	12,5%	2	
h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.	12,5%	2	
CALIFICACIÓN DEL 100% DEL RA2	100%	2 U.D.	

RA 3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas. (25%)			
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%M.P.	U.D	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.	12,5%	4, 5	Trabajo de clase, Actividad práctica, prueba objetiva
b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.	12,5%	4, 5	
c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.	12,5%	4, 5	
d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.	12,5%	4, 5	
e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.	12,5%	4, 5	
f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente	12,5%	4 5	Trabajo de clase, Actividad práctica, prueba objetiva
g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.	12,5%	4, 5	
h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	12,5%	4, 5	
CALIFICACIÓN DEL 100% DEL RA1	100%	2 U.D.	

RA 4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación. (25%)			
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%M.P.	U.D	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.	16,67 %	6	Trabajo de clase, Actividad práctica, prueba objetiva
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	16,67 %	6	
c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	16,67 %	6	

d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	16,67 %	6	
e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	16,67 %	6	
f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	16,67 %	6	
CALIFICACIÓN DEL 100% DEL RA1	100%	1 U.D.	


En estas tablas se muestra la propuesta de los criterios de evaluación que se imparten tanto en el centro educativo como en la empresa, reflejados en un sombreado diferente, que dependiendo de las características socioeconómicas y productivas podrán verse modificados. No obstante quedarán recogidos en el Plan de Formación Inicial e individual de cada alumno/a si fuese necesario.

11.3 Técnicas e instrumentos de evaluación

Los instrumentos y las técnicas de evaluación que se emplearán para evaluar al alumnado son los siguientes y se encuentran agrupados en las siguientes actuaciones:

- Trabajo de clase: Mediante la **observación directa y sistemática** del desempeño del alumnado en la realización de tareas prácticas, la resolución de problemas y el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Esta información queda recogida en el cuaderno del profesor y valorará el trabajo conjunto de algunas clases concretas.
- Actividades prácticas individuales y/o grupales realizadas en clase: Se propondrán varias actividades prácticas para poner en práctica el contenido teórico del módulo. La calificación total será la media de la nota de las distintas actividades realizadas en distintas jornadas durante el trimestre.
En algunas de ellas, se llevará a cabo la autoevaluación, facilitándole al alumno la actividad corregida para su análisis y la coevaluación mediante la participación en la corrección de los compañeros.
Estas actividades pueden ser: Glosarios, role play, comentarios de textos, actividades individuales y en grupo, exposiciones.
- Pruebas teórico y/o prácticas específica: Se tratará de resolver supuestos teóricos y/o prácticos relacionados con los contenidos del módulo. Se usará una rúbrica.
- Actividad formativa: Se realizará en la fase de formación en la empresa y queda desarrollada en el ANEXO I de esta programación. Se tendrá en cuenta para su evaluación y calificación, la evaluación cualitativa por parte del tutor laboral de empresa.

En resumen, cada RA tendrá varios de los instrumentos o actuaciones mencionadas. Para superar el módulo hay que superar todos los RA, y para superar cada RA hay que sacar una media de cinco o más en cada grupo de instrumentos, para poder proceder a hacer la media.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 22 de 27</p>
---	---	--------------------------------------


11.4 Criterios e instrumentos de calificación.

- La calificación de cada resultado de aprendizaje vendrá determinada por la sumatoria del peso asignado a cada uno de sus criterios de evaluación que conforman el resultado de aprendizaje. Viene determinado en el punto 11.2. de la presente programación.
- Cada instrumento de evaluación podrá evaluar uno o varios criterios, y eso determinará su calificación dentro de cada RA. Viene determinado en el punto 11.2 de la presente programación.
- La calificación de las actividades formativas realizadas en las empresas se obtendrán a través de la información facilitada por los tutores laborales mediante cuestionarios, las fichas de seguimiento de los alumnos y las visitas de seguimiento de los tutores docentes.
- Un RA con sus criterios de evaluación, puede abarcar varias unidades didácticas, por tanto, habrá que superar todas las unidades que afectan a ese RA, para obtener una calificación positiva.
- El alumnado obtendrá una **calificación positiva** en cada una de las evaluaciones parciales siempre que **supere cada uno de los resultados de aprendizaje** asociados a misma, es decir, al menos un valor numérico de 5 en cada uno de ellos.
- La calificación de las evaluaciones parciales vendrá determinada por la media ponderada de los Resultados de Aprendizaje (completos o parciales) asociados a dicha evaluación parcial.
- Si el alumnado superase todos los resultados de aprendizaje, la calificación final del módulo vendría determinada por la sumatoria del peso asignado.
- El alumnado que no supere un resultado de aprendizaje deberá acudir al proceso de refuerzo de junio y recuperar dichos resultados.
- La calificación final se establecerá mediante la media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje superados durante el curso, junto con los alcanzados en el proceso de refuerzo.
- En aquellos instrumentos que se prevén con prueba teórico-práctica individual o trabajo, tendrán que superarse éstas con puntuación mínima de "cinco" (5) puntos sobre 10, para que las demás evidencias sean efectivas. Caso contrario el Resultado de aprendizaje será considerado no superado.

NOTA IMPORTANTE: Todo alumno/a que durante la realización de una prueba-examen sea sorprendido/a copiando o dejando copiar, por cualquier medio, le será retirado el contenido de dicha prueba- examen realizado hasta ese momento, calificándosele la totalidad de la prueba-examen con 0 (cero) puntos, sin perjuicio de las medidas correctoras que, posteriormente, se pudieran adoptar tras el conocimiento por parte de jefatura de estudios.

11.5 Plan de refuerzo y mejora de las competencias

Según el artículo 22 de la Orden de 18 de septiembre de 2025, en las oferta que cuenten con dos evaluaciones finales por curso, el periodo de refuerzo y mejora de las competencias será el comprendido entre las dos evaluaciones finales.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 23 de 27</p>
---	---	--------------------------------------

Plan de refuerzo: Durante este período, los alumnos que tengan que superar módulos pendientes de evaluación positiva, la asistencia será obligatoria y deberán realizar todas **las actividades propuestas** por el profesorado necesarias para conseguir la superación de los resultados de aprendizaje y, en concreto, únicamente de aquellos criterios de evaluación no conseguidos.

Se realizarán actividades, teniendo en cuenta, las necesidades y dificultades del alumnado, del siguiente tipo:

- Repaso de las unidades didácticas.
- Realización y revisión de casos prácticos y ejercicios.

No obstante, estas clases se organizarán también en función del alumnado que asiste a las mismas y de sus necesidades. Se incidirá en aspectos que, de forma general, el alumnado tenga más dificultad y se atenderá a cada alumno/a con ejercicios de refuerzo de acuerdo a sus necesidades.

Alumnado que llegado junio tiene todo pendiente (ya sea por la pérdida de evaluación continua o por cualquier otro motivo).

Dicho alumnado seguirá teniendo derecho a una prueba en junio la cual constará de teoría y práctica de todo el temario. Previa la realización de la prueba el alumno o alumna deberá entregar todas las actividades realizadas durante el curso, de forma manual, para lo cual debió de tomar contacto con este, antes de llegado junio.


Plan de mejora: Se trabajarán situaciones reales de atención al cliente en supuestos prácticos globales para mejorar la calificación de los resultados obtenidos.

11.6 Evaluación del proceso de enseñanza.

Como hemos comentado en párrafos anteriores, es necesario, no solo evaluar al alumnado, sino también evaluar nuestra propia actuación como docente. Debemos reflexionar sobre aspectos tales como:

- Cumplimiento de la programación.
- Clima de la clase.
- Adecuación de las metodologías empleadas.
- Organización de los materiales, espacios y tiempos.
- Técnicas e instrumentos de evaluación.

Tiene especial importancia en la evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje, el análisis de los resultados del alumnado en cada evaluación parcial, y en caso de ser necesario, se deberán adoptar las medidas oportunas para una mejora continua, de forma que introduciremos las mejoras necesarias en nuestra programación, tratando de hacerla lo más coherente y adecuada como nos sea posible.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 24 de 27</p>
---	---	--------------------------------------

11.7 Autoevaluación de la práctica docente

Los departamentos realizarán una autoevaluación de la práctica docente de cada uno de los miembros según modelo previamente aprobado en ETCP y consensuado por todos los miembros del claustro.

12 RECURSOS


- Materiales didácticos:
 - Presentaciones y material propio
 - **Libro de texto:** Atención al cliente de la editorial Editex.
 - Documentos reales o fotocopiados proporcionados por el profesor.
 - La propia programación, que estará a disposición del alumnado, así como, los criterios de evaluación y calificación que estarán expuestos en el tablón del aula.
- Programas informáticos e internet:
 - Plataforma educativa Moodle
 - Plataforma <https://genial.ly/es/>
- Recursos espaciales:
 - Pizarra de la clase.
 - Aula con ordenadores para todos los alumnos y conexión a Internet.
 - Ordenador de sobremesa conectado a cañón de proyección.

13 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Antes de comenzar hablar sobre el tema en cuestión, hacemos mención a la ley que rige el sistema educativo español, la **LOE** Ley Orgánica de Educación Ley 2/2006 de 3 mayo, que en su Preámbulo dice que: “La educación es el medio más adecuado para construir la personalidad de los jóvenes, desarrollar al máximo sus capacidades, conformar su propia identidad personal y configurar su comprensión de la realidad.”

Por otra parte, la **LOMCE**, Ley Orgánica 8/2013 de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, centra al alumnado en la razón de ser de la educación, siendo dirigido el aprendizaje a formar personas autónomas, críticas, con pensamiento propio.

El art.113.2 de la **LEA** establece que se considera alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, aquel que presenta necesidades educativas especiales debidas a diferentes grados y tipos de capacidades personales de orden físico, psíquico, cognitivo o sensorial; el que, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, se incorpore de forma tardía al sistema educativo, así como, el alumnado que precise de acciones de carácter compensatorio. Además, se considera alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, aquel que presenta altas capacidades intelectuales que le permitan seguir un mayor ritmo de aprendizaje.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 25 de 27</p>
---	---	--------------------------------------

Partiendo de estas ideas, podemos decir que la atención a la diversidad, es una necesidad que abarca a todas las etapas educativas y a todo el alumnado. Es decir, se trata de contemplar la diversidad de las alumnas y alumnos como principio y no como una medida que corresponde a las necesidades de unos pocos.

Se deberá dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales, étnicas, de inmigración y de salud del alumnado, de manera integradora y normalizadora.

No es el caso de nuestro grupo, que es un grupo muy homogéneo, en la evaluación inicial no se ha detectado tampoco distintos niveles

Y como medidas de atención a aplicar de forma general:

- Motivar e implicar a todo el alumnado en el trabajo cooperativo, donde el alumno/a trabaje en grupo e igualmente de forma autónoma, ya que en estos grupos se nombrará un jefe de grupo que será el que reparta el trabajo.
- Creación de grupos heterogéneos, donde el alumnado que presente problemas de comprensión pueda ser ayudado por otro que no presente dicha dificultad, de manera que dé respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje.
- Explicar pormenorizadamente los contenidos matemáticos básicos y procedimientos de cálculo.
- Fomentar el uso del diccionario, aunque no sea demandado por el alumno/a.


14 ANEXO I

AF2: "Interacción profesional y atención al cliente en el entorno laboral"

Objetivo: Desarrollar y aplicar habilidades comunicativas, de observación y de atención al cliente en situaciones reales del entorno laboral, adecuando el lenguaje, la actitud y la estructura del mensaje a distintos contextos profesionales.

<p>RA 1: Atiende a posibles clientes reconociendo las diferentes técnicas de comunicación</p>	<p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</p>
--	--

Actividad AC01 RA1, CE b, e, f, h, i Atención y registro de interacciones atendidas

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 26 de 27</p>
---	---	--------------------------------------

Observarás y tomarás nota de interacciones reales entre empleados y clientes, identificando comportamientos, tipos de clientes y formas de comunicación verbal y no verbal. Si estás en un Ayuntamiento o colegio, tomarás nota de las interacciones con los usuarios, padres, compañeros con los que se relacione normalmente tu departamento.

Elaboración de ficha de registro por cada atención realizada, e indicará:

- Tipo de cliente/usuario
- Solicitud que se ha resuelto
- Indicar las expresiones utilizadas y si hubo necesidad de adaptar el discurso.

Entrega/Evidencia:

- Ficha de registro de interacción con clientes (al menos 1 por semana)

Entrega/Evidencia:

- Diario con una entrada por cada día indicando:
 - Vestimenta y opinión si es la adecuada para ir al centro de trabajo o no.
 - Si has tenido la posibilidad de tener contacto con compañeros, clientes, usuarios... y mediante un juicio crítico, valorar si has tratado con respeto, educación, si has sabido responder a lo que te preguntaban. Al