

Programación Módulo Profesional


Comunicación empresarial y atención al cliente

Docente: M^a JOSÉ RODRÍGUEZ ZAFRA
IES LAS VIÑAS
CURSO 2025-26

MÓDULO:	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
CICLO FORMATIVO:	FORMACION PROFESIONAL GRADO MEDIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CURSO:	1º
PROFESORA:	MARÍA JOSÉ RODRÍGUEZ ZAFRA
CURSO ACADÉMICO:	2025-2026

INDICE:

1	INTRODUCCIÓN	2
2	NORMATIVA.....	3
2.1	Normativa Estatal.....	3
2.2	Normativa Autonómica.....	3
3	ANÁLISIS DEL CONTEXTO	3
4	PLANES Y PROYECTOS DEL CENTRO	5
5	JUSTIFICACIÓN DEL MÓDULO.....	5
6	OBJETIVOS.....	6
7	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.....	6
8	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	7
9	CONTENIDOS	11
9.1	CONTENIDOS BÁSICOS	11
9.2	ÍNDICE DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS.....	15
9.3	CONTENIDOS TRANSVERSALES. EDUCACIÓN EN VALORES.....	17
9.4	CONTENIDOS INTERDISCIPLINARES	17
10	METODOLOGÍA.....	18
10.1	LA METODOLOGÍA EN EL CENTRO EDUCATIVO.....	18
10.1.1	Principios metodológicos.....	18
10.1.2	Estrategias metodológicas.....	19
10.1.3	Actividades complementarias y extraescolares	19
10.2	METODOLOGÍA EN LA EMPRESA	19
11	EVALUACIÓN.....	21
11.1	EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE	21
11.2	CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	22
11.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	27
11.4	CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE CALIFICACIÓN.....	28
11.5	PLAN DE REFUERZO	29
11.6	AUTOEVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE.....	29
11.7	EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA.....	30
12	RECURSOS	30
13	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	31
14	ANEXO I.....	32
	_Toc213354220	

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO “COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE”</p>	<p align="right">Página 2 de 34</p>
---	--	-------------------------------------

1 INTRODUCCIÓN

Información general del Título: El título de **Técnico en Gestión Administrativa** queda identificado por los siguientes elementos:

- **Denominación:** *Gestión Administrativa.*
- **Nivel:** *Formación profesional de Grado Medio.*
- **Duración:** *2000 horas.*
- **Familia Profesional:** *Administración y Gestión.*
- **Referente europeo:** *CINE-3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).*
- **Ocupaciones y puestos de trabajo:** Auxiliar administrativo, ayudante de oficina, auxiliar administrativo de cobros y pagos, administrativo comercial, auxiliar administrativo de gestión de personal, auxiliar administrativo de las administraciones públicas, recepcionista, empleado de atención al cliente, empleado de tesorería, empleados de medios de pago.

Información del Módulo Profesional: El Módulo **Comunicación y atención al cliente** se encuadra dentro de las enseñanzas del ciclo formativo de grado medio que capacitan para obtener el título de Técnico en Gestión Administrativa. Este módulo tiene una duración de 1 horas.

- **Denominación:** Empresa y Administración
- **Curso:** 1º curso C.F. Gestión Administrativa
- **Duración:** 128 horas (4 horas/semana)
- **Código:** 0437
- **Asociado a UC:** UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
- **Síntesis:** Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar funciones de apoyo administrativo y de atención al cliente, aplicando los protocolos de calidad establecidos en la empresa.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 3 de 34</p>
---	--	-------------------------------------

2 NORMATIVA

2.1 Normativa Estatal.

- **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 3/2022**, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- **Real Decreto 659/2023**, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. (BOE del 23 de mayo de 2025)
- **Real Decreto 1631/2009**, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas(modificado por el R.D. 1126/2010 de 10de 09 de 2010)
- **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.


2.2 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 21 de febrero de 2011**, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.
- **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.
- **Decreto 147/2025**, 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

3 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:

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 4 de 34</p>
---	--	-------------------------------------

- **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 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 110. En este centro se imparten 2 ciclos formativos de grado medio, bachilleratos, la enseñanza secundaria obligatoria y dos programas de Formación profesional de grado 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 y una unidad de Educación Especial.

- **Análisis de los alumnos/as:**

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

- Grupo formado por **30 alumnos/as**.
- Formado por 15 hombres y 15 mujeres.
- Las edades van desde los 16 años y los 23 años

Proviene de distintas localidades como Estepona, Sabinillas y Manilva tras finalizar sus estudios

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO “COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE”</p>	<p align="right">Página 5 de 34</p>
---	--	-------------------------------------

de secundaria.

Al mismo tiempo, al ser una educación postobligatoria y que, por tanto, es una formación elegida por ellos mismos, supone en principio, una buena predisposición del alumnado hacia el módulo, lo cual facilitará el desarrollo de las clases.

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:

Se aprecia un nivel bajo de competencias y destrezas básicas de forma general en el grupo, puesto que se trata de un módulo nuevo este curso y cuyos contenidos no se han profundizado mucho durante la etapa secundaria.

Se tendrá en cuenta estos niveles que hemos detectado en el grupo.

4 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

5 JUSTIFICACIÓN DEL MODULO

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.

Este módulo se considera un módulo soporte en relación con el de empresa en el aula, asociado a la unidad de competencias específica **UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones**

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 6 de 34</p>
---	--	-------------------------------------

internas y externas. UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

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

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

6 OBJETIVOS


Atendiendo al Título regulado a nivel estatal por el RD 1631/2009, de 30 de octubre; a parte de una competencia general para este Ciclo Formativo consistente en : *“realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental”*; se establecen una serie de Competencias Profesionales, personales y sociales para este perfil profesional de grado medio de Administración y Gestión . (19 en total).

Del mismo modo, el anexo I de la Orden de 21 de febrero de 2011, nos indica que la formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo y son los siguientes:

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en la tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- ñ) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario

7 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Como se indica en el Anexo I de la Orden de 21 de febrero de 2011, nuestro módulo profesional de Empresa y Administración contribuye a alcanzar **las competencias profesionales, personales y sociales** del título y son las siguientes:

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 7 de 34</p>
---	--	-------------------------------------

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

8 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

En la **Orden de 21 de febrero de 2011**, por la que se desarrolla el currículo de Técnico en Gestión administrativa, quedan reflejados los Resultados de Aprendizaje y los criterios de evaluación para este módulo.


Nuestro módulo profesional, 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.

RA1: Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella. (12,5%)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.
- b) Se ha distinguido entre comunicación e información.
- c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.
- d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.
- e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.
- f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.
- g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.
- h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.
- i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

RA2: Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 8 de 34</p>
---	--	-------------------------------------

socioprofesionales habituales en la empresa. (12,5%)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
- b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
- d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.
- f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
- h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.
- i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
- j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.

RA3: Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública (12,5%)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
- b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
- c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
- d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
- e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
- g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
- h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
- i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 9 de 34</p>
---	--	-------------------------------------

RA4: Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos. (12,5%)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
- b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.
- c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.
- d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones
- e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.
- g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).
- h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado, los errores que pudieran producirse en él.
- i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
- j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

RA5: Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación. (12,5%)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.**
- b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.**
- c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.**
- d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.
- e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
- f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.**
- i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.**

RA6: Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo. (12,5%)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.
- d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.
- f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
- i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.
- j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

RA7: Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo. (12,5%)


CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se ha identificado el concepto de marketing.
- b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.
- c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.
- d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.
- e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.
- f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.
- g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.

RA8: Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos. (12,5%)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
- b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.
- f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
- g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 11 de 34</p>
---	---	--------------------------------------

- h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.
- i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.
- j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

9 CONTENIDOS

9.1 CONTENIDOS BÁSICOS

El anexo I de la Orden de 21 de febrero de 2011, por el que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa, establece los contenidos básicos de nuestro módulo profesional de Empresa y Administración, distribuidos en 7 bloques y los mostramos relacionados con los Resultados de Aprendizaje:

<p>RA1: Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella</p>
<p>BOLQUE I: Selección de técnicas de comunicación empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación e información y comportamiento. Finalidad de la comunicación. • Elementos y barreras de la comunicación. • Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad. • Las relaciones humanas y laborales en la empresa. • La organización empresarial. Organigramas. Concepto y clases de organigramas según su forma gráfica. • Principios de organización empresarial. <ul style="list-style-type: none"> - Principios de organización vertical y horizontal. - Principios de equilibrio de la organización. • Tipos de organización empresarial. <ul style="list-style-type: none"> - Organización jerárquica, organización funcional, entre • otros. • Departamentos y áreas funcionales tipo. <ul style="list-style-type: none"> - Departamentalización por funciones, por clientes, geográfica, entre otros. - Áreas funcionales básicas. • Funciones del personal en la organización. • Descripción de los flujos de comunicación. <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación ascendente, descendente y lateral. • La comunicación interna en la empresa, comunicación formal e informal. • La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.
<p>RA2: Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.</p>
<p>BLOQUE 2. Transmisión de comunicación oral en la empresa</p>

- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Normas de información y atención oral, internas y externas.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
- Clases de comunicación oral.
- La comunicación no verbal. Elementos.
- La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.
- La comunicación telefónica. Barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono. Uso del teléfono en la comunicación empresarial.
- La informática en las comunicaciones verbales.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

RA3: Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública

BLOQUE III. Transmisión de comunicación escrita en la empresa

- Transmisión de comunicación escrita en la empresa:
- La comunicación escrita en la empresa.
- Normas de comunicación y expresión escrita.
 - Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en la correspondencia comercial.
- Características principales de la correspondencia comercial.
- La carta comercial. Estructura.
 - Estilos de la carta comercial.
 - Clases de cartas comerciales.
- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico. Estructura y redacción. La recepción de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Envío de correspondencia.
- Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería.
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Aplicación de las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

RA4: Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos

BLOQUE IV: Archivo de la información en soporte papel e informático:

- Archivo de la información en soporte papel.
 - Clasificación y ordenación de documentos. Clasificación de la información. Criterios de clasificación. Sistemas de clasificación.
 - Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
 - Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo.
 - Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia. Normas para el archivo.
 - El libro de registro

- Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.
 - Centralización o descentralización del archivo.
 - El proceso de archivo.
 - Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
 - La purga o destrucción de la documentación.
 - Confidencialidad de la información y documentación.
- Archivo de la información en soporte informático:
 - Las bases de datos para el tratamiento de la información.
 - Estructura y funciones de una base de datos.
 - Procedimientos de protección de datos.
 - Archivos y carpetas. Identificación y organización.
 - Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática

RA5: Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación

BLOQUE V: Reconocimiento de necesidades de clientes

- Concepto e identificación del cliente, el cliente interno, el cliente externo.
- El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
 - Teorías de la motivación.
- El comportamiento del consumidor.
 - Modelos que explican el comportamiento del consumidor.
 - Factores que determinan el comportamiento del consumidor.
 - El proceso de decisión de compras.
- Elementos de la atención al cliente, entorno, organización y empleados.
- Fases de la atención al cliente, la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
- La percepción del cliente respecto a la atención recibida.
- La satisfacción del cliente. Factores de los que depende.
- Los procesos en contacto con el cliente externo.

RA6: Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo

BLOQUE VI: Atención de consultas, quejas y reclamaciones:

- El departamento de atención al cliente. Funciones.
- Valoración del cliente de la atención recibida, reclamación, queja, sugerencias, felicitación.
- Elementos de una queja o reclamación.
- Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
- Gestión reactiva de las reclamaciones
 - Circuito de las reclamaciones.
 - Organización del departamento.
- Gestión reactiva de las reclamaciones
 - La anticipación a los errores.
 - El seguimiento de los clientes perdidos.
- El consumidor.
 - Derechos básicos.
 - Derechos específicos.
- Instituciones de consumo.

- Instituciones públicas.
- Organismos privados.
- Arbitraje.
- Normativa en materia de consumo
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.
 - Recepción, registro y acuse de recibo.
- Tramitación y gestión.
- Tipos de demandas
 - La hoja de reclamaciones.

RA7: Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo


BLOQUE VII: Potenciación de la imagen de la empresa:

- Naturaleza y alcance del marketing.
 - La imagen corporativa.
 - Concepto de marketing. El departamento de marketing.
 - Funciones.
 - Los elementos del marketing. Producto, precio, distribución, promoción, logística, relación con los clientes, entre otros.
- El marketing en la actividad económica, su influencia en la imagen de la empresa.
- Políticas de comunicación.
 - La publicidad. Concepto, principios y objetivos. Tipos de publicidad. Publicidad ilícita. Medios, soportes y formas publicitarias.
 - Las relaciones públicas. Concepto. Actividades que desarrolla.
 - La Responsabilidad Social Corporativa. Concepto. Elementos. Ventajas. Valores agregados.

RA7: Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

BLOQUE VIII: Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente

- La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
 - Concepto, factores que influyen.
 - Actuación eficaz en el trato con el cliente.
 - Servicio postventa.
- Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
 - Procedimientos de control del servicio.
 - La calidad del servicio.
 - Los estándares de calidad del servicio.
 - La anticipación a los problemas.
- Evaluación y control del servicio.
 - Control del servicio postventa.
 - Procedimientos.
 - Análisis de la información.
 - La gestión de las relaciones con los clientes (CRM).
- La fidelización del cliente. El plan de marketing relacional

 <p>Manilva (Málaga)</p>	<p>PROGRAMACIÓN DEL MODULO “COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE”</p>	<p>Página 15 de 34</p>
--	---	------------------------

9.2 INDICE DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS

Las unidades didácticas que se desarrollarán durante el curso 2025/26 para el módulo de Comunicación empresarial y atención al cliente son las siguientes:

1. Empresa y comunicación
2. Comunicación Empresarial
3. Comunicación telefónica
4. Comunicaciones escritas
5. Tratamiento de correspondencia y paquetería
6. Archivo y clasificación de documentos
7. Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción
8. Atención de quejas y reclamaciones
9. Potenciación de la imagen empresarial

10. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS

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 el Plan de formación inicial y en la programación del módulo de IPE I.

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.

RELACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO Y TEMPORALIZACIÓN							
Resultados de Aprendizaje y criterios evaluación				Unidades de trabajo	1 EVAL.	horas	
RA1	RA2				(15/09/2025 al 1/12/2025)		
a) b) c) d) e) f) g) h) i)				1. Empresa y Comunicación		15	
a) c)	a) b) c) d) e) f) g) h) i) j)			2. Comunicación empresarial		15	
	a) b) c) d) e) f) g) h) i) j)			3. Comunicación Telefónica		10	
Total 1º evaluación						40	
Resultados de Aprendizaje y criterios evaluación				Unidades de trabajo	2 EVAL.	horas	
RA3	RA4				(2/12/2025 al 18/03/2026)		
a) b) c) d) e) f) g) h) i) j) k)				4. Comunicaciones escritas		16	
a) b) c) d) e) f) g) h) i) j) k)				5. Tratamiento de la correspondencia y paquetería		14	
	a) b) c) d) e) f) g) h) i) j)			6. Archivo y Clasificación de documentos		14	
Total 2º evaluación						44	
Resultados de Aprendizaje y criterios evaluación				Unidades de trabajo	3 EVAL.	horas	
RA5	RA6	RA7	RA8		(18/03/2026 al 28/05/2026)		
a) b) c) d) e) f) g) h) i)			a) b) c) d) e) f) g) h) i) j)	7. Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción.(EMPRESA)		24 (19 horas empresa y 5 horas centro educativo)	
	a) b) c) d) e) f) g) h) i) j)			8. Atención de quejas y reclamaciones		10	
		a) b) c) d) e) f) g) h) i) j)		9. Potenciación de la imagen empresarial		10	
Total 3º evaluación						44	
Periodo de refuerzo y recuperación (04/06/2026 al 25/06/2026)						128	
				Horas semanales	Horas anuales		
				4	128		

Del total de 128 horas, 109 horas se imparten en el centro educativo y 19 horas en la empresa.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p>PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p>Página 17 de 34</p>
--	---	------------------------

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:

- a) 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...)
- b) Fomentar el pensamiento crítico: Mediante debates en el aula las alumnas/os deberán defender sus ideas y aprenderán a pensar por sí mismos.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Educación en las TIC: Esta 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.
- f) Educación para la convivencia y la paz: Respeto por el trabajo de los demás, tolerancia con los errores cometidos, apoyo al que no sabe...
- g) Prevención de Riesgos Laborales: Darles a conocer al alumnado, los riesgos y medidas preventivas a la hora de desarrollar su trabajo (ergonomía)
- h) Sostenibilidad medioambiental: utilización correcta de los recursos disponibles, tres R, reducir, reutilizar y reciclar (utilizar folios ecológicos, reciclar papel y plástico...).
- i) Educación del consumidor: Tratar temas sobre el consumismo compulsivo, aprender a asesorarse bien antes de adquirir algo, saber tratar adecuadamente conflictos con nuestros interlocutores.
- j) 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 leerá dichos artículos y posteriormente se comentarán y debatirán en clase.
- k) Trabajo en equipo y trabajo cooperativo. Bajo este enfoque se desarrollarán los aspectos referidos al tipo de personalidad que demanda la sociedad actual. Para ello buscaremos un clima de solidaridad y tolerancia que se establecerán a través de actividades que impliquen conocerse a sí mismo y a los demás desarrolladas en grupo. Se trabajará al menos una unidad didáctica con técnicas de trabajo cooperativo.

9.4 CONTENIDOS INTERDISCIPLINARES

La legislación indica que las competencias deben conseguirse de manera conjunta entre todos los módulos, por ello, el equipo educativo debe actuar de manera coordinada. Los contenidos de nuestro módulo están relacionados con los siguientes módulos:

- Empresa y administración: organización de las empresas.

- Tratamiento informático de la información: se utiliza de forma habitual procesadores de texto, hoja de cálculo, correo electrónico, software de programas de gestión...
- Operaciones administrativas de compraventa: mediante los conocimientos de impuestos involucrados en el proceso de compra venta.
- Empresa en el aula: ya que este módulo es un compendio de todos los módulos del ciclo.

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.

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 digitalización y su 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 la información" o "Operaciones de compraventa") para favorecer la visión integral de los procesos.
- **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 proyectos (ABP):** Los estudiantes realizarán proyectos relacionados con la implantación de herramientas digitales en procesos administrativos (gestión documental digital, automatización de tareas, uso de ERP/CRM, etc.).
- **Aprendizaje cooperativo:** Se organizarán actividades en parejas o grupos para resolver casos prácticos, simulaciones de procesos de digitalización o elaboración de presentaciones.
- **Resolución de problemas reales:** Se plantearán situaciones profesionales simuladas en las que el alumnado deberá proponer soluciones digitales para mejorar la eficiencia de los procesos administrativos.
- **Gamificación:** Uso de dinámicas lúdicas, retos digitales y herramientas como Kahoot o Genially para reforzar conocimientos de forma motivadora.
- **Estudio de casos reales:** Análisis de empresas que hayan implantado procesos de transformación digital, identificando buenas prácticas, retos y resultados obtenidos.

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.

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

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO “COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE”</p>	<p align="right">Página 20 de 34</p>
---	--	--------------------------------------

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, 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., 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:

- Insuficiencia de plazas formativas en el entorno laboral-productivo del centro docente.
- No haber superado la adquisición de las competencias relativas a los riesgos específicos y la prevención de riesgos laborales.
- El alumnado no cumple los requisitos de incorporación a la empresa u organismo equiparado (menor de 16 años, imposibilidad de alta en el régimen de la Tesorería General de la Seguridad Social, enfermedad, accidente o cualquier otra causa sobrevenida).

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:

437-Comunicación y atención al cliente

RA5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

C.E.: a, b, c, h e i

Nº horas a desarrollar en la empresa: 19 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 **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,

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 21 de 34</p>
---	--	--------------------------------------

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.
- ☐ Cuando los resultados de aprendizaje se adquieran 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

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

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 22 de 34</p>
---	---	--------------------------------------

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.


RA1: Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella (12,5%)		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%MP	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.	11,11%	Trabajo de clase, actividades prácticas, pruebas objetivas
b) Se ha distinguido entre comunicación e información.	11,11%	
c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.	11,11%	
d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.	11,11%	
e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.	11,11%	
f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.	11,11%	
g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	11,11%	
h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.	11,11%	

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 23 de 34</p>
---	--	--------------------------------------

i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.	11,12%	
CALIFICACIÓN TOTAL DEL RA	100%	


RA2: Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa. (12,5%)		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%MP	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	10%	Trabajo de clase, actividades prácticas, pruebas objetivas
b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	10%	
c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	10%	
d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.	10%	
e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	10%	
f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.	10%	
g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	10%	
h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	10%	
i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	10%	
j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.	10%	
CALIFICACIÓN TOTAL DEL RA	100%	

RA3: Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública (12,5%)		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%MP	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	10%	Trabajo de clase, actividades prácticas, pruebas objetivas
b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.	10%	
c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	10%	

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 24 de 34</p>
---	---	--------------------------------------

d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	10%	
e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.	10%	
f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.	10%	
g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.	10%	
h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	10%	
i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	10%	
j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	10%	
k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	10%	
CALIFICACIÓN TOTAL DEL RA	100%	

RA4: Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos (12,5%)		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%MP	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	11,11%	Trabajo de clase, actividades prácticas, pruebas objetivas
b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.	11,11%	
c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.	11,11%	
d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones	11,11%	
e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	11,11%	
f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	11,11%	
g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	11,11%	

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 25 de 34</p>
---	--	--------------------------------------

h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	11,11%	
i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.	11,11%	
j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	11,12%	
CALIFICACIÓN TOTAL DEL RA	100%	

RA5: Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación. (12,5%)		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%MP	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo. (EMPRESA)	11,11%	Actividad formativa
b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación. (EMPRESA)	11,11%	
c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente. (EMPRESA)	11,11%	
d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.	11,11%	Trabajo de clase, actividades prácticas, pruebas objetivas
e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	11,11%	
f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	11,11%	
g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	11,11%	
h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. (EMPRESA)	11,11%	Actividad formativa
i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo. (EMPRESA)	11,11%	
CALIFICACIÓN TOTAL DEL RA	100%	

RA6: Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo (12,5%)		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%MP	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	10%	Trabajo de clase, actividades prácticas, pruebas objetivas
b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	10%	
c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	10%	

d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	10%	
e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	10%	
f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	10%	
g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	10%	
h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	10%	
i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.	10%	
j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	10%	
CALIFICACIÓN TOTAL DEL RA	100%	

RA7: Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo. (12,5%)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%MP	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
a) Se ha identificado el concepto de marketing.	14,28%	Trabajo de clase, actividades prácticas, pruebas objetivas
b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.	14,28%	
c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.	14,28%	
d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.	14,28%	
e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	14,28%	
f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	14,28%	
g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	14,32%	
CALIFICACIÓN TOTAL DEL RA	100%	

RA8: Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.. (12,5%)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%MP	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	10%	Trabajo de clase, actividades prácticas, pruebas objetivas
b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	10%	


c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	10%	
d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	10%	
e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	10%	
f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	10%	
g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.	10%	
h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.	10%	
i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.	10%	
j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.	10%	
CALIFICACIÓN TOTAL DEL RA	100%	

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.
- 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

 <p>Manilva (Málaga)</p>	<p>PROGRAMACIÓN DEL MODULO “COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE”</p>	<p>Página 28 de 34</p>
--	---	------------------------


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.

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.

El profesor informará con antelación de las fechas de las pruebas objetivas, y será flexible a cambios planteados previamente por los alumnos. Por lo que **no se repetirá ninguna prueba ante ausencias a las mismas, justificadas o sin justificar**. En caso de que el alumno haya faltado al

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 29 de 34</p>
---	---	--------------------------------------

examen **con justificante oficial**, realizará la prueba posteriormente, y esa nota se sumará al resto de notas obtenidas en la evaluación, de manera que de cara a la nota final no tendrá desventajas.

11.5 PLAN DE REFUERZO

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.

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 de trabajo.
- Explicación de casos prácticos con más dificultades para el alumnado.
- Realización y revisión de casos prácticos y ejercicios.
- Facilitación de resúmenes y esquemas con los contenidos básicos de las unidades.

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 gestión administrativa y laboral en supuestos prácticos globales para mejorar la calificación de los resultados obtenidos.

11.6 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.

11.7 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:

1. Cumplimiento de la programación.
2. Clima de la clase.
3. Adecuación de las metodologías empleadas.
4. Organización de los materiales, espacios y tiempos.
5. 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, dado que esta programación es flexible y deberá adaptarse a las circunstancias reales.

12 RECURSOS

- Materiales didácticos:
 - **Libro de texto:** Comunicación empresarial y atención al cliente, de la editorial McGraw-Hill.
 - Documentos reales o fotocopios proporcionados por el profesor.
 - Revistas especializadas relacionadas con el módulo o con el perfil profesional del ciclo formativo, tipo :“Emprendedores”, “Capital”, “Expansión”...
 - 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:
 - Página Web
 - Plataforma educativa **Classroom**
 - Presentaciones de PowerPoint y Canva
- 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.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 31 de 34</p>
---	--	--------------------------------------

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.

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.

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 32 de 34</p>
---	---	--------------------------------------

14 ANEXO I

AF1: " Atiende al cliente/usuario de la empresa reconociendo sus necesidades y aplicando las técnicas de comunicación y directrices de la empresa"

Objetivo general:

Conocer y desarrollar técnicas de comunicación y habilidades sociales que permitan la adecuada comunicación con los clientes/usuarios, adaptándose al canal y la situación atendida.

<p>RA 5: Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación</p>	<p>a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.</p> <p>b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.</p> <p>h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.</p>
--	--

Actividad CEAC01 RA 5 CE a Práctica de habilidades sociales y técnicas de comunicación

Participa o asiste a interacciones con clientes y utiliza técnicas de comunicación (escucha activa, empatía, lenguaje positivo).

Utiliza habilidades sociales que ayudaron a identificar y satisfacer necesidades del cliente.

Debéis contarme un ejemplo concreto donde hayáis utilizado alguna técnica de comunicación del tipo: *escucha activa, empatía, lenguaje positivo, etc.* Diciéndome también cómo esas técnicas os ayudaron a identificar y satisfacer las necesidades del cliente. No tiene por qué haberte sucedido a ti personalmente, puedes haberlas observado en alguno de tus compañeros/trabajadores de tu empresa en práctica. También te la pueden contar ellos.


Actividad CEAC02 RA5, CE b Observación del proceso de atención al cliente

Analiza cómo se realiza la atención al cliente en la empresa.

Identifica y describe las fases del proceso de atención al cliente.

Debéis describirme las fases del proceso de atención al cliente. (inicio, desarrollo, cierre) en dos canales de comunicación, uno puede ser presencial y otro telefónico en dos situaciones producidas durante las prácticas. No tienen por qué haberte sucedido a ti personalmente, puedes haberlas observado en alguno de tus compañeros/trabajadores de tu empresa en práctica. También te la pueden contar ellos.

ActividadCEAC03 RA5, CE c, Errores en la comunicación

 <p>IES "LAS VIÑAS" Manilva (Málaga)</p>	<p align="center">PROGRAMACIÓN DEL MODULO "COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE"</p>	<p align="right">Página 33 de 34</p>
---	---	--------------------------------------

Debéis contarme alguna situación en la atención al cliente, donde se produjeron errores en la comunicación provocados, por ejemplo, por barreras en la comunicación (ruidos, interferencias, diferencias idiomáticas) y las consecuencias que provocaron dichos errores.

ActividadCEAC04 RA5, CE h, Actitud y adaptación según el canal de comunicación

Observa cómo varía la forma y actitud del personal de la empresa según el canal de comunicación (presencial, telefónico, digital) y describe las adaptaciones necesarias en cada caso para garantizar una atención efectiva.

ActividadCEAC05 RA5, CE i, Análisis de las etapas del proceso comunicativo

Divide una interacción observada o en la que participes en las etapas del proceso comunicativo (emisor, mensaje, canal, receptor, retroalimentación).

Entrega: Documento de texto donde se desarrollen los cinco ejemplos mencionados.