

IES LOS PEDROCHES

FAMILIA PROFESIONAL

"ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN"

CICLO FORMATIVO GRADO SUPERIOR

"ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS"

PRESENCIAL

PROGRAMACIÓN

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

(0651)

Profesor:

Francisca Sánchez-Tirado Fuentes

CURSO 2026 / 2027

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN. 3

2 OBJETIVOS, COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE. 3

3 CONTENIDOS BÁSICOS. 5

4 ORGANIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS. 7

5 EVALUACIÓN 10

5.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN. 11
5.2 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN 16
5.3 CALIFICACIONES. 18
5.4 EVALUACIÓN DE LA FASE DE FORMACIÓN EN EMPRESA U ORNANISMO EQUIPARADO (FFEOE) 18
5.5 MECANISMOS DE MEJORA Y RECUPERACIÓN DE CALIFICACIÓN 19
5.6 INSTRUMENTOS PARA LA PRÁCTICA DOCENTE. 19

6 METODOLOGÍA 20

6.1 ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE 21
6.2 RECURSOS DIDÁCTICOS 21

1 INTRODUCCIÓN.

El módulo de **Comunicación y atención al cliente**, cuya programación es objeto de este trabajo, pertenece al 1º curso del C.F.G.S. de Administración y Finanzas (LOE), regulado por el **Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre**, por el que se establecen sus enseñanzas mínimas y desarrollado a nivel autonómico por la **Orden de 11 de marzo de 2013,** que se describe en los siguientes términos:

- **Código**: 0651
- **Equivalencia en créditos ECTS**: 12
- **Familia profesional**: Administración y gestión**.**
- **Título**: Técnico Superior en Administración y Finanzas
- **Curso**: 1º
- **Horas semanales**: 4 horas/semanales (160 horas curso)

El citado Real Decreto 1584/2011 determina la **competencia general** del título en los siguientes términos: "Organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental."

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de comunicación interna y externa de la empresa, que incluye aspectos como:

- El desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y los flujos de información interdepartamentales.
- El desarrollo de habilidades sociales con empleados y clientes en la comunicación oral y escrita.
- Los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información dentro de la empresa.
- Los procedimientos de gestión de quejas y el servicio posventa.

La finalidad de esta programación es la de orientar y servir de apoyo al docente que imparte el módulo, así como intentar facilitar la tarea de consecución de la competencia profesional referente a este módulo. Ha de tenerse en cuenta que constituye una propuesta abierta y, por tanto, no puede ser un documento rígido sino flexible que permita realizar aquellos ajustes que sean precisos a lo largo del curso.

La legislación que regula este ciclo de formación profesional se recoge en la programación de departamento.

2 OBJETIVOS, COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los **objetivos generales** a), b), c), d), e) g), n)

y s) del ciclo formativo, y las **competencias** a), b), c), d), e), l) y p) del título.

Conforme al Real Decreto 69/2025, de 4 de febrero, por el que se desarrollan los elementos integrantes y los instrumentos de gestión del Sistema Nacional de Formación Profesional, y se modifica el Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo, por el que se crea el Instituto Nacional de las Cualificaciones, el módulo se corresponde a:

Código	Denominación	Estándar/es de competencia	Descripción
0651	Comunicación y atención al cliente	ECPO982_3	Gestionar las comunicaciones de la dirección

Los objetivos de este módulo profesional, expresados en términos de **resultados de aprendizaje**, son los siguientes:

RA1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.
RA2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.
RA4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas,aplicandocriterios específicos de cada una de estas tareas.
RA5.Aplica técnicas decomunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
RA6.Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.
RA7.Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

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

- El análisis y aplicación de técnicas de comunicación oral y escrita.
- El conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.
- Las técnicas de confección y registro de la información y la documentación de la empresa, utilizando las aplicaciones informáticas más avanzadas.
- El análisis de los principios y tendencias en la atención de quejas y el desarrollo del servicio posventa en las organizaciones.
- El conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas..

3 CONTENIDOS BÁSICOS.

Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales. Concepto. Características y tipología de las organizaciones.
- Las funciones en la organización. Dirección, planificación, organización y control.
- Dirección en la empresa. Estilos de mando.
- Los departamentos. Áreas funcionales.
- Organigramas. Concepto y clasificación.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa. Comunicación e información y comportamiento.
- La comunicación interna en la empresa. Comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Calidad del servicio y atención de demandas.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas y formas de comunicación oral.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas.
- Realización de entrevistas. Fases.
- Realización de presentaciones.
- La comunicación telefónica. La centralita y uso del listín telefónico.
- Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
- La videoconferencia.

Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa. Normas.
- Estilos de redacción. Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Técnicas de comunicación escrita.
- Siglas y abreviaturas.

Elementos utilizados en la documentación profesional. El sobre. El papel.

- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Herramientas para la corrección de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La “netiqueta”. Publicación de documentos con herramientas de la web 2.0
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

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

- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos y agencias o compañías de mensajería, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- El proceso de archivo. Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo. Sistemas de archivo.
- Archivo de documentos. Clasificación y ordenación de documentos. Normas.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- Custodia y protección del archivo.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico. Partes de un mensaje. Redacción.

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

- El cliente. Concepto y tipos. Motivación de compra.
- La atención al cliente en la empresa/organización.
- Canales de comunicación con el cliente.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. Funciones y organización.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos. Herramientas.
- Relaciones públicas.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente. Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

- El rol del consumidor y/o usuario. Diferencias.
- La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y deberes.
- La defensa del consumidor.
- Organismos de protección al consumidor. Instituciones públicas y asociaciones de consumidores
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación, conciliación y arbitraje. Concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación, conciliación o arbitraje.

Organización del servicio posventa:

- El valor de un producto o servicio para el cliente.
- Actividades posteriores a la venta.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos.
- Tipos de servicio posventa.
- La gestión y estándares de la calidad en el proceso del servicio posventa. CRM
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. Cualitativas y cuantitativas.
- Fidelización del cliente.

4 ORGANIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS.

CP	OG	TEMPORALIZACIÓN EN EL AULA	CARGA LECTIVA
a), c), p)	a)	1er Trimestre	20 horas
UNIDAD DE TRABAJO		**RESULTADO DE APRENDIZAJE**	
UT 01. La empresa y su organización. El proceso de comunicación.		**RA1.** Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.	
CONTENIDOS			
1. La empresa: elementos y tipos. 2. Clasificación de las empresas. 3. Organización empresarial. 4. Desarrollo de funciones dentro de la empresa. 5. La función directiva. 6. La información en la actividad empresarial. 7. La comunicación en la actividad empresarial. 8. Comunicación externa e imagen corporativa.			
CP	**OG**	**TEMPORALIZACIÓN EN EL AULA**	**CARGA LECTIVA**
a), b), p)	a), b), s) y n)	1er Trimestre	20 horas
UNIDAD DE TRABAJO		**RESULTADO DE APRENDIZAJE**	
UT 02: La comunicación presencial en la empresa.		**RA2.** Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándose a la situación y al interlocutor.	
CONTENIDOS			
1. La comunicación en la empresa. 2. Técnicas de comunicación presencial. 3. Situaciones habituales de comunicación presencial. 4. Comunicación no verbal. 5. Protocolo, formas de actuación y costumbres. 6. Habilidades sociales.			
CP	**OG**	**TEMPORALIZACIÓN EN EL AULA**	**CARGA LECTIVA**
a), b) y p)	a), b), s) y n)	1er Trimestre	20 horas
UNIDAD DE TRABAJO		**RESULTADO DE APRENDIZAJE**	

UT 03: La comunicación telefónica y telemática	**RA2.** Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándose a la situación y al interlocutor.

CONTENIDOS

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

CP	OG	TEMPORALIZACIÓN EN EL AULA	CARGA LECTIVA
a), b), p) y m)	a), b), s), d), y ñ)	2º Trimestre	20 horas

UNIDAD DE TRABAJO	RESULTADO DE APRENDIZAJE
UT 04: Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial.	**RA3.** Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

CONTENIDOS

1. La comunicación escrita.
2. Redacción de documentos.
3. Documentos de comunicación interna en la empresa.
4. Documentos de comunicación externa en la empresa.
5. Documentos de comunicación con la Administración pública.
6. Soportes para transmitir documentos escritos.
7. Canales para transmitir documentos escritos.
8. Gestión documental.

CP	OG	TEMPORALIZACIÓN EN EL AULA	CARGA LECTIVA
d), f), g)	a), b), g), y d)	2º Trimestre	20 horas

UNIDAD DE TRABAJO	RESULTADO DE APRENDIZAJE
UT 05: Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial.	**RA4.** Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

CONTENIDOS

1. El archivo: finalidad y funciones.
2. Tipos de archivo empresariales.
3. Sistemas de clasificación de documentación
4. Recepción y archivo de documentación en papel.
5. Recepción y archivo de documentación digital.
6. Consulta y conservación de la documentación.
7. Tratamiento de la correspondencia empresarial
8. Tratamiento telemático de la documentación.
9. Seguridad y confidencialidad de la información.
10. La Agencia Española de Protección de Datos.

CP	OG	TEMPORALIZACIÓN EN EL AULA	CARGA LECTIVA
a), b), c), d), e), l), p), ñ)	a), b), e),n), y s)	2º Trimestre	20 horas

UNIDAD DE TRABAJO	RESULTADO DE APRENDIZAJE
UT 06: Comunicación y atención comercial	**RA5.** Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes / usuarios.

CONTENIDOS

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

CP	OG	TEMPORALIZACIÓN EN EL AULA	CARGA LECTIVA
a), b), c), l), p), k), m), e), ñ)	a), e), n), ñ), d) y s)	3er Trimestre	20 horas

UNIDAD DE TRABAJO	RESULTADO DE APRENDIZAJE
UT 07: Gestión de conflictos y reclamaciones	**RA6.** Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

CONTENIDOS

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

CP	OG	TEMPORALIZACIÓN EN EL AULA	CARGA LECTIVA
c), l) y ñ)	a), e), n), s) y d)	3er Trimestre	20 horas

UNIDAD DE TRABAJO	RESULTADO DE APRENDIZAJE
UT 08: Servicio postventa y fidelización de los clientes	**RA7.** Organiza el servicio posventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

CONTENIDOS

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

5 EVALUACIÓN

La evaluación es un proceso continuo, sistemático y formativo que forma parte integrante del proceso educativo. Tiene doble finalidad:

- valorar el grado de consecución de los resultados de aprendizaje previstos,
- orientar ajustes pedagógicos en la enseñanza y el aprendizaje.

Se basa en evidencias objetivas previamente comunicadas *(instrumentos variados: pruebas escritas, trabajos prácticos, ejercicios, proyectos, participación, actividades en empresa, etc*.). El alumnado tiene derecho a conocer los criterios de evaluación y los resultados de su aprendizaje.

En Andalucía, la **Orden de 18 de septiembre de 2025**, por la que se regula la **evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado** que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía indica una serie de normas generales de ordenamiento de la evaluación:

Durante el primer mes del curso se realizará una observación y estimación diagnóstica con objeto de llevar a cabo la **evaluación inicial** del alumnado en relación con los contenidos y resultados previstos para el módulo. Los resultados orientarán la organización de la enseñanza y posibles medidas de refuerzo al inicio. Además, a lo largo del curso se llevarán a cabo **dos sesiones de evaluación parcial** dentro del periodo lectivo. Estas sesiones servirán para

valorar el progreso parcial del alumnado, retroalimentar, detectar dificultades y disponer medidas de ajuste. Por otro lado, con carácter general, se celebrarán **dos sesiones de evaluación final**, coincidiendo la última con la finalización del régimen ordinario de clases.

La **evaluación continua** de los aprendizajes requerirá la **asistencia regular y obligatoria**, tanto en el centro docente como en la fase de formación en empresa u organismo equiparado (FFEOE). En caso de **pérdida de derecho de evaluación continua** del presente módulo, el alumnado tendrá derecho a la realización de las **pruebas objetivas** que el docente responsable considere oportunas, conforme a los criterios de evaluación que estén asociados a los resultados de aprendizaje no superados hasta ese momento. En todo caso, este alumnado no podrá realizar aquellas actividades prácticas o pruebas objetivas que, a criterio del equipo docente, impliquen algún tipo de riesgo para sí mismos, para el resto del grupo o para las instalaciones del centro. En **consenso departamental**, se establece que la **evaluación continua de los aprendizajes requerirá la asistencia regular y obligatoria**, tanto en el centro docente como en la fase de formación en empresa u organismo equiparado, **de al menos el 80 por ciento** de la duración total del módulo, ámbito o proyecto, a partir de la fecha en la que el alumnado se haya matriculado.

5.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN.

Resultados de Aprendizaje / Criterios de Evaluación	Trimestre	Formación Centro	FFEOE	Valor C.E. (%)	Valor R.A. (%)
RA1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas					**15%**
a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.	1º	X		1%	
b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.	1º	X		2%	
c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.	1º	X		1%	
d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.	1º	X		2%	
e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.	1º	X		1%	
f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.	1º	X		2%	

g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.	1º	X		1%	
h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.	1º	X		2%	
i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.	1º	X		2%	
j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.	1º	X		1%	
RA2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor					**15%**
a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.	1º	X		2%	
b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.	1º	X		2%	
c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	1º	X		2%	
d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.	1º	X		2%	
e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.	1º	X		1%	
f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.	1º	X		2%	
g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.	1º	X		1%	
h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.	1º	X		1%	

i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.	1º	X		1%	
j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.	1º	X		1%	
RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.					**15%**
a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.	2º	X		2%	
b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.	2º	X		2%	
c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.	2º	X		1%	
d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.	2º	X		1%	
e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.	2º	X		1%	
f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección	2º	X	X	0,5%	
g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0	2º	X		0,5%	
h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.	2º	X		1%	
i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.	2º	X		2%	
j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).	2º	X	X	2%	
k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.	2º	X		2%	
RA4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.					**15%**

a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos	2º	X		1%	
b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.	2º	X		2%	
c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.	2º	X		2%	
d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.	2º	X		1%	
e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.	2º	X		2%	
f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.	2º	X		1%	
g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.	2º	X		1%	
h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	2º	X		1%	
i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.	2º	X	X	1%	
j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.	2º	X		1%	
k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.	2º	X		2%	
RA5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.					10%
a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	2º	X	X	1%	

b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	2º	X	X	2%	
c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.	2º	X	X	2%	
d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.	2º	X	X	1%	
e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	2º	X	X	1%	
f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	2º	X	X	1%	
g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.	2º	X	X	2%	
RA6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.					15%
a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	3º	X		2%	
b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	3º	X		2%	
c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	3º	X	X	2%	
d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	3º	X		2%	
e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	3º	X		2%	
f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.	3º	X		1%	
g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	3º	X		2%	
h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	3º	X		0,5%	
i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.	3º	X		0,5%	

j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo	3º	X		1%	
RA7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.					15%
a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.	3º	X		2%	
b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.	3º	X		2%	
c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.	3º	X		2%	
d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.	3º	X		2%	
e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.	3º	X		2%	
f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.	3º	X		1%	
g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	3º	X		1%	
h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	3º	X		1%	
i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.	3º	X		1%	
j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	3º	X		1%	

5.2 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

Se determinan los **instrumentos de evaluación** que se aplicarán al alumnado dentro del presente módulo para el **seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje**. Estos, **a su vez**, se tendrán en cuenta como instrumentos de evaluación aplicables al alumnado que haya **perdido el derecho a la evaluación continua**:

Instrumentos de calificación:

- Pruebas escritas.
- Pruebas tipo test o cuestionarios.
- Actividades prácticas.
- Proyectos.
- Trabajos individuales y en grupo.
- Exposiciones orales.
- Registros de evidencias.
- Role-play.

Criterios genéricos de calificación de los instrumentos:

- **Pruebas escritas, actividades prácticas y registro de evidencias.**
    - Uso de lenguaje técnico.
    - Adecuación del contenido.
    - Orden y lógica de la redacción.
    - Presentación del documento.
    - Corrección ortográfica y gramatical.
    - Grado de autonomía o necesidad de ayuda.

- **Trabajos y proyectos.**
    - Uso de lenguaje técnico y corrección formal.
    - Originalidad y adecuación al contenido.
    - Estructura y claridad expositiva.
    - Exposición oral y resolución de cuestiones.
    - Uso y referencia de fuentes de información.
    - Evaluación mediante coevaluación y autoevaluación.
    - Nivel de autonomía en la realización.

- **Role-play.**
    - Representación y adecuación al contenido..
    - Originalidad y creatividad.
    - uso del lenguaje técnico.
    - Participación activa y autonomía.
    - Valoración del trabajo cooperativo.

Consideraciones generales:

- De acuerdo al carácter continuo de la evaluación, el profesorado podrá utilizar cada instrumento de evaluación en el **momento y fecha que crea oportuno**, de acuerdo con el procedimiento de enseñanza y aprendizaje, y sin ser necesario avisar con antelación al alumnado de la fecha de realización.

- En el caso de pruebas o actividades que requieran **preparación previa**, el alumnado será avisado con la antelación suficiente.

- Los **instrumentos de evaluación no entregado**s en la fecha fijada por el profesorado o entregados en blanco serán calificados con 0.

- La **ausencia durante la sesión de aplicación de un instrumento** implicará una calificación de 0, independientemente de si está justificada o no, sin perjuicio del acceso posterior al mecanismo de mejora de calificaciones que establezca el profesorado.

- En caso de **plagio, copia o fraude**, incluido el uso de dispositivos electrónicos no autorizados, el instrumento será calificado con **0**.

- Las **actividades en grupo** podrán ser calificadas con la misma puntuación para todo el alumnado participante, **salvo en los casos en que se evidencie una falta de implicación, asistencia, implicación efectiva o participación**, en cuyo caso la calificación individual podrá ser diferente.

5.3 CALIFICACIONES.

De acuerdo con el **artículo 19 de la Orden de 18 de septiembre de 2025**, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía, **al término del proceso de enseñanza-aprendizaje el alumnado obtendrá una calificación final para cada módulo profesional** en el que esté matriculado.

La calificación del módulo se realizará en función de la **consecución de los resultados de aprendizaje**, atendiendo a los **criterios de evaluación e instrumentos** establecidos en la presente programación didáctica.

La **calificación final** se expresará mediante **valores numéricos enteros entre 1 y 10**, sin decimales, siendo **positiva** cuando la puntuación sea **igual o superior a 5 puntos** y **negativa** en el resto de los casos. Una vez aplicada la ponderación de los criterios e instrumentos de evaluación, el módulo profesional se considerará **superado con una calificación igual o superior a 5**.

De conformidad con el **artículo 3, apartado b)** de la citada Orden, y en el marco del consenso departamental, se establece que **ningún resultado de aprendizaje de distintos módulos condicionarán la superación de los mismos**, garantizando en todo caso la **adquisición global de las competencias profesionales** propias del título. Por tanto, **la superación del módulo no requerirá necesariamente aprobar todos los resultados de aprendizaje**, sino alcanzar el nivel competencial mínimo establecido en esta programación.

Las **evaluaciones parciales** tendrán en cuenta las calificaciones obtenidas desde el inicio del curso hasta la fecha de la sesión correspondiente, de acuerdo con el principio de evaluación continua.

El alumnado podrá participar en el **mecanismo de mejora de calificaciones** previsto. Si el alumnado no participa en dicho mecanismo, la calificación final coincidirá con la obtenida en la **primera sesión de evaluación final**.

5.4 EVALUACIÓN DE LA FASE DE FORMACIÓN EN EMPRESA U ORNANISMO EQUIPARADO (FFEOE)

Dado que el Módulo de **Comunicación y atención al cliente** será objeto de dualización y parte de sus contenidos serán evaluables y calificables en la empresa por medio de la FFEOE, se deben considerar los siguientes aspectos:

- Según la **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 en Andalucía, se tendrán en cuenta las **Actividades Formativas** y su vinculación con los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje de los módulos que participen en esta fase formativa, de manera que dichos datos se incorporen al **Plan de Formación Individual.**

- La **calificación** del módulo **integrará la valoración del centro y de la empresa** conforme a lo recogido en el apartado denominado "*Criterios de Evaluación y ponderación*" de la presente programación didáctica.

- **Refuerzo**: En caso de que el alumnado no pueda desarrollar alguno de los resultados de aprendizaje previstos en el **Módulo Comunicación y atención al cliente,** y asociados a su Plan de Formación Individual durante la FFEOE, se deberá contemplar la inclusión de una serie de **medidas específicas** orientadas a garantizar la adquisición de dichos resultados. Estas medidas se llevarán a cabo en el **centro docente** y podrán incluir:

    - Clases explicativas presenciales para revisar contenidos y procedimientos no abordados en la empresa.
    - Actividades prácticas o ejercicios en el aula relacionados con los resultados de aprendizaje pendientes de alcanzar.
    - Materiales complementarios, como vídeos, guías de estudio, simulaciones o recursos digitales, para reforzar conocimientos y habilidades.
    - Proyectos o trabajos específicos que permitan evidenciar la adquisición de los resultados de aprendizaje no desarrollados en el entorno laboral.

Las actividades formativas y sus tareas asociadas constituyen la base para una evaluación objetiva y coherente con los resultados de aprendizaje. Dichas actividades y tareas se encuentran en el Drive del departamento para su consulta cuando sea necesario.

5.5 MECANISMOS DE MEJORA Y RECUPERACIÓN DE CALIFICACIÓN

De acuerdo a la Orden, de 18 de septiembre de 2025, de evaluación, cuando la oferta formativa disponga de dos evaluaciones finales por curso, el periodo de refuerzo y mejora de las competencias será el **comprendido entre las dos evaluaciones finales**.

En los supuestos de **refuerzo** de las competencias para superación de los módulos pendientes de evaluación positiva la asistencia a clase será obligatoria. En el caso de **mejora de la calificación** la asistencia al centro será obligatoria solo para las actividades que se propongan para ello.

El docente podrá **planificar flexiblemente las actividades y concentrar varias pruebas en una misma sesión**, acordando siempre con el alumnado para garantizar un proceso inclusivo, continuo y orientado a la mejora.

5.6 INSTRUMENTOS PARA LA PRÁCTICA DOCENTE.

En la evaluación del proceso de enseñanza, el profesorado reflexionará sobre su práctica educativa para mejorarla. Se revisarán las programaciones y unidades de trabajo para comprobar la adecuación de los procesos de enseñanza a las necesidades del alumnado y del centro.

Tras esta autoevaluación, el docente podrá modificar el currículo de manera flexible, con el objetivo de mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Se utilizarán los siguientes instrumentos:

- Cuestionario, escalas o inventarios para la evaluación de la práctica docente.
- Cuaderno del profesor.

6 METODOLOGÍA

En consonancia con el enfoque psicopedagógico, se proponen estas orientaciones didácticas:

- El proceso de enseñanza y aprendizaje debe construirse a partir de los conocimientos y **experiencias previas** de los alumnos, de sus intereses y motivaciones, así como a través del desarrollo de hábitos de esfuerzo y responsabilidad en el estudio, y debe tener como objetivo capacitarlo para conseguir nuevos aprendizajes coherentes con los objetivos de la etapa y con las necesidades derivadas de su proceso de maduración.
- Se fomentará la **interacción alumno-profesor y alumno-alumno** con el fin de favorecer la confrontación y modificación de puntos de vista, la coordinación de intereses, la toma de decisiones colectivas, la ayuda mutua y la superación de conflictos mediante el diálogo y la cooperación.
- Se favorecerá la **autonomía** de los alumnos en la toma de decisiones y su participación en el proceso de enseñanza y aprendizaje mediante la información continuada sobre el momento del mismo en que se encuentra, clarificando los objetivos por conseguir, y propiciando la construcción de estrategias de aprendizaje que favorezcan la implicación del alumno, para que con su esfuerzo y dedicación al estudio alcancen los objetivos de esta etapa.
- La metodología didáctica será **activa y participativa**, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo, la búsqueda selectiva de información que incluya el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y, finalmente, la aplicación y transferencia de lo aprendido a lo real.
- Asimismo, la metodología didáctica propiciará el desarrollo de una serie de técnicas intelectuales propias del **pensamiento abstracto y formal**, tales como la observación, la investigación, el análisis, la interpretación, la capacidad de comprensión y expresión, el ejercicio de la memoria y el sentido crítico y creativo.
- Al objeto de incorporar una **dimensión práctica** y una mayor vinculación del centro con el mundo del trabajo, deberá resaltarse el alcance y significación que tienen cada una de los contenidos en el ámbito profesional.
- Los contenidos deberán incluir actividades que estimulen el interés y el hábito de la **expresión oral y la comunicación.**
- Las **actividades complementarias** favorecerán el desarrollo de los contenidos educativos propios de la etapa, e impulsarán la utilización de espacios y recursos educativos diversos.
- La consideración de la clase como un espacio de trabajo, donde se desarrollan actitudes de comunicación positiva, de vinculación al grupo, de esfuerzo solidario, de búsqueda de solución a los problemas mediante la **aceptación y el respeto a todos sin discriminación**
- El uso de estrategias de **atención a la diversidad** para dar respuesta a las distintas capacidades, motivaciones, estilos de aprendizaje, o intereses.

6.1 ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

En consonancia con el enfoque psicopedagógico, se proponen estas orientaciones didácticas:

- El proceso de Enseñanza-Aprendizaje tomará como referencia el perfil profesional de Técnico Superior en Administración y Finanzas y, se basará en todo, momento en el **"saber hacer"**.
- Los materiales y documentos sobre el mundo laboral utilizados, estarán actualizados, apropiados a la edad, y al nivel de compresión del ciclo formativo.
- **Preconcepciones** del alumno: Es importante tener en cuenta los conocimientos previos que tiene el alumnado.
- **Situaciones problemáticas**: Se abordarán las dificultades que se prevén que aparezcan.
- **Funcionalidad de los aprendizajes**: Se crearán las condiciones necesarias para que el alumnado tenga la oportunidad de valorar la repercusión de la formación laboral. Se conectarán los conocimientos teóricos en el aula, con el entorno socioeconómico de la zona.
- **Tareas de clase**: Se potenciará la participación del alumnado en las tareas de clase.
- **Uso de las TICs**: Se utilizarán los medios informáticos como herramienta que permitirá el desarrollo de los diferentes procesos de trabajo; plataforma Moodle, correo electrónico, etc.
- **Trabajo colectivo**: Se establecerán las condiciones apropiadas para trabajar en grupo, de manera similar como se realiza en el mundo laboral.

6.2 RECURSOS DIDÁCTICOS

La enseñanza de la materia contemplará los principios siguientes:

- La actividad como profesorado será considerada como mediadora y guía para el desarrollo de la actividad constructiva de los alumnos y alumnas.
- Se partirá del nivel de desarrollo del alumnado, lo que significa considerar tanto sus capacidades como sus conocimientos previos.
- La acción se orientará a estimular en el alumnado el desarrollo de competencias. Se promoverá la adquisición de aprendizajes funcionales y significativos.
- Se buscará formas de adaptación en la ayuda pedagógica a las diferentes necesidades del alumnado.
- Se impulsará un estilo de evaluación que sirva como punto de referencia a la actuación pedagógica, que proporcione al alumnado información sobre su proceso de aprendizaje y le permita participar en el mismo a través de la autoevaluación y la co-evaluación.
- Se fomentará el desarrollo de la capacidad de socialización, de autonomía y de iniciativa personal.

Para facilitar la asimilación de los contenidos, la metodología se apoyará en **recursos** materiales. Destacar los siguientes:

- Manual de apoyo Comunicación y atención al cliente de la editorial Mcgraw Hill.
- Materiales escritos de elaboración propia.

- Material audiovisual.
- Artículos de prensa y noticias.
- Páginas webs oficiales.
- Medios TIC.
- Plataformas educativas (Moodle).