IES LOS PEDROCHES



FAMILIA PROFESIONAL

"ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN"

CICLO FORMATIVO GRADO MEDIO

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA"

SEMIPRESENCIAL

PROGRAMACIÓN

(0437)

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

CURSO 2026 / 2027

ÍNDICE

Introducción 2
1.- Competencias, objetivos y resultados de aprendizaje 4
1.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad 5
1.2. Objetivos generales 6
1.3. Resultados de aprendizaje 7
2.- Unidades de Trabajo 8
UT01.- La comunicación empresarial. 10
UT02.- La comunicación oral en la empresa. 12
UT03.- La comunicación escrita. 13
UT04.- El archivo de la información. 15
UT05.- El cliente y la empresa. 17
UT06.- La gestión del servicio al cliente. 19
3.- Secuenciación de Unidades de Trabajo y Temporalización 21
3.1.- Sesiones presenciales 22
4.- Metodología y materiales didácticos 26
5.- Criterios y procedimiento de evaluación 28
5.1. Ponderación de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación 29
5.2.- Instrumentos de evaluación 34
5.2.1.- Pruebas presenciales 35
5.2.2.- Tareas individuales. 37
5.2.3 Tareas presenciales. 38
5.2.4- Foros 39
5.2.5.- Tareas de Recuperación y Mejoras de Competencia. 40
5.2.6.- Prueba objetiva de recuperación de la pérdida de la evaluación continua. 42
5.3.- Calificación final y superación del módulo 44
6.-Formación en Empresa u Organismo Equiparado 46
6.1.- Resultados de aprendizaje y actividades formativas 47
6.2.- Evaluación y calificación 49
6.3.- Medidas de atención al alumnado 50
7.- Bibliografía. 51
8. Recursos necesarios. 52

Introducción

La presente programación docente, para el módulo profesional de **Comunicación empresarial y atención al cliente** (en adelante abreviado como **CEAC**)**,** se desarrolla en base a la normativa vigente:

Técnico en Gestión Administrativa:

- **Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre**, por el que se modifica el 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
- **Orden de 21 de febrero de 2011,** por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.

Otras disposiciones:

- **Real Decreto 659/2023, de 18 de julio**, por el que se desarrolla la **ordenación del Sistema de Formación Profesional**.
- **Decreto 147/2025, de 17 de septiembre de 2025**, por el que se establece la **ordenación de las enseñanzas** de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- **Real Decreto 499/2024, de 21 de mayo,** por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado medio y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- **Decreto 147/2025, de 17 de septiembre de 2025**, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- **Orden de 18 de septiembre de 2025**, por la que se regula la **evaluación, certificación, acreditación y titulación académica** del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- **Orden de 11 de febrero de 2026**, por la que se regula la oferta modular diferenciada de las enseñanzas de los grados D y E del sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía y se desarrolla el Catálogo Modular Andaluz de Formación Profesional.
- **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.
- **Instrucciones de 20 de mayo de 2026 de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente**, por la que se establecen aspectos relativos a la evaluación final del alumnado de las enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional para el curso 2025/2026 en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- **Resolución de 24 de julio de 2026 de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente** por la que se dictan instrucciones para determinar aspectos relativos a la distribución horaria y a la concreción curricular de las enseñanzas correspondientes a los grados D y E del sistema de Formación Profesional para el curso escolar 2026/2027 en la comunidad autónoma de Andalucía, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del sistema de Formación Profesional.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones relacionadas con la comunicación en la empresa, tales como:

- Recepción de visitas y atención telefónica.
- Recepción, tramitación y gestión de documentación.
- Atención al cliente/usuario.
- Elaboración, registro y archivo de documentación.
- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a la situación de atención/asesoramiento al cliente.
- La realización de las gestiones pertinentes con los departamentos afectados para consultas, reclamaciones y atención postventa.
- La tramitación de las reclamaciones y denuncias.

- La aplicación de los estándares de la calidad en la prestación del servicio.
- La aplicación de las técnicas de marketing como medio de potenciación de la imagen de la empresa.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican:

- En todos los ámbitos de la empresa, tanto interno como externo y en todo tipo de empresas, independientemente del sector al que pertenezcan.
- Especialmente, en el apoyo administrativo a las tareas que desarrollan los departamentos de Atención al cliente y Marketing en las empresas de los diferentes sectores económicos.

Al tratarse de una **enseñanza en modalidad semipresencial** en la que una parte importante se desarrolla online se le ha dado bastante importancia a la información obtenida a través de Internet, por lo que se ofrece un listado de direcciones en donde se podrán ampliar los conocimientos adquiridos, o consultar alguna curiosidad, y a la vez trabajar en algunas de las actividades propuestas. Se recomienda realizar todas las actividades de autoevaluación para comprobar el grado de comprensión de los diversos conceptos, así como seguir todas las instrucciones del profesor.

Cada una de las unidades de trabajo presenta los objetivos, criterios de evaluación y algunas orientaciones sobre cómo trabajar la unidad y sobre los recursos para el desarrollo de las actividades.

En la **modalidad de enseñanza presencial**, a este módulo profesional le corresponden **128 horas de clase o lectivas (aproximadamente 4 horas semanales durante 32 semanas)**. En esta modalidad semipresencial no es posible indicar una dedicación horaria para cada módulo, ya que esto depende del alumnado, entre otros condicionantes, pero puede ser interesante considerar este número de horas como una referencia relativa y utilizarlo para comparar el tiempo necesario en superar cada módulo. Debe tenerse en cuenta que el alumnado en la modalidad presencial, además de esas 4 horas semanales de clase, deben dedicar también tiempo en casa para estudiar y hacer tareas, por lo que el tiempo requerido es sin duda mayor.

Las enseñanzas en modalidad semipresencial se apoyan en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación para su correcto funcionamiento. Es, por tanto, imprescindible para el alumnado disponer de un equipo informático y una conexión a internet adecuados a las necesidades de uso de la plataforma.

El módulo profesional se desglosa en **6 unidades de trabajo**, cada una de las cuales presenta los objetivos, criterios de evaluación y algunas orientaciones sobre cómo trabajar la unidad y sobre los recursos para el desarrollo de las actividades.

1.- Competencias, objetivos y resultados de aprendizaje

La competencia general del título de Técnico en Gestión Administrativa 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».***

Describe las funciones profesionales más significativas del título, el ámbito de aplicación de las mismas (sectores/subsectores) y las condiciones o requerimientos para su aplicación.

Tienen como referente el conjunto de cualificaciones y, en su caso, estándares de competencia en el título.
La competencia general del título debe englobar y sintetizar, a su vez, la competencia general de las cualificaciones profesionales del CNECP, que se encuentran incluidas en el mismo.

- ECP0975_2 - Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones.
- ECP0978_2 - Gestionar operaciones administrativas de archivo.

Las competencias profesionales, personales y sociales, los objetivos, y los resultados del aprendizaje son los que se indican en los siguientes subapartados.

1.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad

Desglosamos las **competencias profesionales y para la empleabilidad** a las que contribuye este módulo profesional, respetando la letra, según la Orden que lo regula, de 21 de febrero 2011

El módulo profesional **CEAC** contribuye a la adquisición de las siguientes **Competencias profesionales y para la empleabilidad**, respetando la letra con la que se relaciona en la Orden que regula el ciclo formativo de **Gestión Administrativa** en Andalucía:

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.

1.2. Objetivos generales

Desglosamos los **Objetivos Generales** a los que contribuye este módulo profesional, según la orden que lo regula, si bien a alguno de ellos se contribuye muy tangencialmente y entra de lleno en el ámbito específico de otros módulos profesionales del ciclo.

El módulo profesional **CEAC** contribuye a la adquisición de los siguientes **Objetivos Generales**, respetando la letra con la que se relaciona en la Orden que regula el ciclo formativo de **Gestión Administrativa** en Andalucía:

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.
k) Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.
l) Identificar y preparar la documentación relevante así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.
o) Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgos y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.
r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
t) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

1.3. Resultados de aprendizaje

En el ámbito educativo lo que se persigue alcanzar, fundamentalmente, son resultados de aprendizaje; esto es, habilidades, destrezas y conocimientos. Se definen por el conjunto de saberes que ha de construir y organizar en sus esquemas de conocimiento, las habilidades cognitivas y destrezas motrices que deberá activar en sus actuaciones, así como las actitudes que es necesario ir inculcando y desarrollando en el alumnado.

Los **Resultados de Aprendizaje** (abreviado **RA**) a los que contribuye este módulo profesional de **CEAC**, según la Orden que regula este ciclo formativo:

RA1.- Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.
RA2.- Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.
RA3.- Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.
RA4.- Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.
RA5.- Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
RA6.- Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.
RA7.- Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.
RA8.- Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

2.- Unidades de Trabajo

Relación de las UT con los Resultados Aprendizaje, Objetivos y Competencias

UNIDADES DE TRABAJO	COMPETENCIAS	OBJETIVOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
UT01: La comunicación empresarial.	m) p) q) r)	ñ)	**RA1.** Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.
UT02: La comunicación oral en la empresa.	a) b) m) p) q) r)	e) ñ)	**RA2.** Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.
UT03: La comunicación escrita.	a) b) c) i) m) p) q) r)	a) b) d) e) ñ)	**RA3.** Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.
UT04: El archivo de la información.	c) i) m) p) q) r)	d) f)	**RA4.** Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.
UT05: El cliente y la empresa.	i) m) p) q) r)	ñ)	**RA5.** Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación. **RA7.** Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing
UT06: La gestión del servicio al cliente.	b) i) m) p) q) r)	ñ)	**RA6.** Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo. **RA8.** Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

El módulo lo componen un total de **6 unidades de trabajo**:

SECUENCIACIÓN DE UNIDADES DE TRABAJO			
Bloque	**Unidad de Trabajo**	**HORAS**	**Evaluación**
I	UT01.- La comunicación empresarial.	20	**PARCIAL FEBRERO**
	UT02.- La comunicación oral en la empresa.	20	
II	UT03.- La comunicación escrita.	30	
II	UT04.- El archivo de la información.	25	**FINAL JUNIO**
III	UT05.- El cliente y la empresa.	18	
	UT06.- La gestión del servicio al cliente.	15	
	HORAS TOTALES DEL MÓDULO	**128**	

UT01.- La comunicación empresarial.

RA	Contenidos propuestos	Contenidos básicos
1. Selecciona técnicas de comunicación relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	1.- **La comunicación y la información.** 1.1.- Concepto de comunicación. 1.2.- Concepto de información. 1.3.- Relación entre comunicación e información en la empresa. 1.4.- La empatía y la asertividad en la comunicación. 1.5.- La aplicación de la escucha activa. 1.6.- Clasificación de la comunicación. 1.7.- Elementos y proceso de la comunicación. 1.8.- Barreras en el proceso de la comunicación. 2.- **Tipos de comunicación empresarial.** 2.1.- La comunicación interna en la empresa. 2.2.- La comunicación externa en la empresa. 2.3.- Flujos y canales de comunicación. 2.4.- Las relaciones laborales en la empresa. 2.5.- La motivación en el trabajo. 3.- **La organización empresarial.** 3.1.- La empresa como organización. Organigramas. 3.2.- Principios de la organización (I). 3.2.1.- Principios de la organización (II). 3.3.- La organización Jerárquica. 3.4.- La organización Funcional.	**Selección de técnicas de comunicación empresarial:** — 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. - Principios de organización vertical y horizontal. - Principios de equilibrio de la organización. — Tipos de organización empresarial. - Organización jerárquica, organización funcional, entre otros. — Departamentos y áreas funcionales tipo. - Departamentalización por funciones, por clientes, geográfica, entre otros. - Áreas funcionales básicas. — Funciones del personal en la organización. — Descripción de los flujos de comunicación. - 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.

RA	Contenidos propuestos	Contenidos básicos
	3.5.- La organización Mixta. 3.6.- Funciones de los departamentos (I). 3.6.1.- Funciones de los departamentos (II). 3.7.- Funciones del personal en la empresa. 3.8.- Relación interdepartamental.	

En la columna contenidos básicos se distinguen en negro los que aparezcan en el RD y en verde los que provienen de la Orden.

UT02.- La comunicación oral en la empresa.

RA	Contenidos propuestos	Contenidos básicos
2. Transmite información de forma oral vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	1.- **La Comunicación verbal.** 1.1.- Principios básicos para saber hablar. 1.2.- Normas de información y atención oral. 2.- **Técnicas de comunicación.** 2.1.- El protocolo social empresarial. 2.2.- Protocolo en la recepción de visitas. 2.3.- Habilidades de hablar en público. 2.4.- Habilidades en la atención al público. 2.5.- Habilidades en las conversaciones. 3.- **Clases de comunicación Oral.** 3.1.- Diálogo. 3.2.- Discurso. 3.3.- Debate. 3.4.- Entrevista. 4.- **Las comunicaciones telefónicas.** 4.1.- El teléfono. 4.2.- Normas para hablar correctamente por teléfono. 4.3.- Tratamiento de llamadas. 5.- **La informática en las comunicaciones verbales.** 5.1.- Internet. 5.2.- Videoconferencia. 6.- **Comunicación no verbal.** 6.1.- Elementos de las comunicaciones no verbales. 6.2.- La imagen personal.	**Transmisión de comunicación oral en la empresa:** — 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.

En la columna contenidos básicos se distinguen en negro los que aparezcan en el RD y en verde los que provienen de la Orden.

UT03.- La comunicación escrita.

RA	Contenidos propuestos	Contenidos básicos
3. Transmite información escrita aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	1.- **La comunicación escrita como medio de comunicación.** 1.1.- Características de la comunicación escrita en la empresa. 1.2.- Normas ortográficas, y de expresión escrita. 1.3.- Abreviaturas comerciales oficiales. 1.4.- Elementos físicos de la correspondencia. 2.- **Estructura, estilos y clases de carta comercial.** 2.1.- Encabezado. 2.2.- Cuerpo. 2.3.- Final. 2.4.- Estilo Moderno. 2.5.- Estilo Modificado. 2.6.- Estilo Profesional. 2.7.- Cartas Pedido. 2.8.- Cartas Reclamación. 2.9.- Cartas de Informes. 3.- **Documentos internos y externos en la relación de Empresa y Administración.** 3.1.- Aviso. 3.2.- Nota Interior o Memorándum. 3.3.- Informe. 3.4.- Solicitud o Instancia. 3.5.- Oficio. 3.6.- Certificado. 3.7.- Saluda. 3.8.- Declaración. 3.9.- Recurso, otros. 4.- **Utilización de la informática en la comunicación escrita.** 4.1.- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos. 4.2.- El correo electrónico. 4.3.- Uso estructura y redacción de los e-mails. 4.4.- Búsqueda de información. 4.5.- Procedimientos de seguridad y	**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).

RA	Contenidos propuestos	Contenidos básicos
	confidencialidad de la información. 5.- **Servicios de mensajería y paquetería.** 5.1.- Circulación interna de la correspondencia. 5.2.- Recepción y salida de la correspondencia. 5.3.- Libros de registro de la correspondencia. 5.4.- Procedimiento de registro de entrada y salida de la correspondencia. 5.5.- Servicio de correos. 5.6.- Entrada y salida de paquetería.	

En la columna contenidos básicos se distinguen en negro los que aparezcan en el RD y en verde los que provienen de la Orden.

UT04.- El archivo de la información.

RA	Contenidos propuestos	Contenidos básicos
4. Archiva información en soporte papel e informático reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	1.- **Archivo de la información.** 1.1.- Concepto de archivo: Naturaleza y finalidad. 1.2.- Necesidad de conservar la documentación. 1.3.- Ciclo de vida de los documentos. 1.4.- Organización del archivo. Centralizados y descentralizados. 1.5.- Organización del archivo. Activos, semiactivos y definitivos. 1.6.- Funcionamiento de un archivo. Normas. 1.7.- Informes procedentes del archivo. 1.8.- Purga o destrucción de la documentación. 1.9.- Confidencialidad de la información en la empresa. 1.10.- Materiales de archivo. 2.- **Clasificación de documentos.** 2.1.- Sistema alfabético. Normas. 2.2.- Sistema geográfico. Normas. 2.3.- Sistema por materias. Normas. 2.4.- Sistema cronológico. Normas. 2.5.- Sistema decimal. Normas. 2.6.- Ventajas e inconvenientes de la clasificación. 3.- **El archivo en soporte informático.**	**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

RA	Contenidos propuestos	Contenidos básicos
	3.1.- Las bases de datos. 3.2.- Estructura de la base de datos. 3.3.- Archivos y carpetas. 3.4.- Organización del correo electrónico. 3.5.- Protección de datos informáticos. 3.6.- Medidas de seguridad.	

En la columna contenidos básicos se distinguen en negro los que aparezcan en el RD y en verde los que provienen de la Orden.

UT05.- El cliente y la empresa.

RA	Contenidos propuestos	Contenidos básicos
5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación. **7.** Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	1.- **Concepto y contenido del marketing.** 1.1.- Influencia del marketing. 1.2.- La función del marketing en la empresa. 1.3.- La imagen corporativa. 1.4.- El departamento de marketing. 1.5.- La publicidad: concepto, principios y objetivos. 1.6.- La publicidad ilícita, medios, soportes y formas publicitarias. 1.7.- Los elementos del marketing: el producto. 1.8.- Los elementos del marketing: el precio. 1.9.- Los elementos del marketing: la comunicación. 1.10.- Los elementos del marketing: la distribución. 1.11.- La promoción de ventas. 1.12.- Las relaciones públicas. 1.13.- Relación con los clientes. 1.14.- La responsabilidad social corporativa. 2.- **Reconocimiento de las necesidades de los clientes.** 2.1.- Concepto e identificación del cliente: cliente interno y cliente externo. 2.2.- Tipos de clientes (I). …	R**econocimiento 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. **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.

RA	Contenidos propuestos	Contenidos básicos
	2.2.1.- Tipos de clientes (II). 2.3.- Conocimiento del cliente. 2.4.- Motivaciones de compra. 2.5.- Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados. 2.6.- Fases de la atención al cliente: La acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida. 2.7.- Los procesos en contacto con el cliente externo. 2.8.- La percepción del cliente respecto a la atención percibida.	- Las relaciones públicas. Concepto. Actividades que desarrolla. - La Responsabilidad Social Corporativa. Concepto. Elementos. Ventajas. Valores agregados.

En la columna contenidos básicos se distinguen en negro los que aparezcan en el RD y en verde los que provienen de la Orden.

UT06.- La gestión del servicio al cliente.

RA	Contenidos propuestos	Contenidos básicos
6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo. **8.** Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	1.- **El departamento de atención al cliente.** 1.1.- Funciones del departamento de atención al cliente. 1.2.- El servicio postventa. 1.3.- Procedimientos utilizados en la postventa. 1.4.- Valoración del cliente de la atención recibida: reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones. 1.5.- Elementos de una queja o reclamación. 1.6.- Fases de la resolución de una reclamación. 1.7.- Seguimiento de los clientes perdidos. 1.8.- Fidelización de clientes. 1.9.- La medición de la satisfacción del cliente. 1.10.- Métodos para fidelizar clientes. 1.11.- Relación con clientes: utilización de herramientas. 2.- **Procedimientos de calidad en la atención al cliente.** 2.1.- La calidad del servicio como elemento de competitividad de la empresa. 2.2.- La calidad de los servicios. 2.3.- Factores que influyen en la	**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. **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.

RA	Contenidos propuestos	Contenidos básicos
	calidad del servicio al cliente. 2.4.- Tratamiento de las anomalías producidas en la prestación del servicio. 2.5.- Procedimiento de control de servicio. 2.6.- Sistemas de evaluación y control de la calidad del servicio. 2.7.- Actuaciones para solucionar problemas de calidad. 3.- **El consumidor.** 3.1.- Los derechos del consumidor. 3.2.- Normativa en materia de consumo. 3.3.- Instituciones y organismos públicos al servicio del consumidor. 3.4.- Tramitación y gestión de reclamaciones. 3.5.- Tramitación y gestión de denuncias. 3.6.- Resolución extrajudicial de conflictos.	— 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.

En la columna contenidos básicos se distinguen en negro los que aparezcan en el RD y en verde los que provienen de la Orden.

3.- Secuenciación de Unidades de Trabajo y Temporalización

Las fechas previstas de aparición de cada unidad son las siguientes:

Unidad	Fecha de inicio	Permitir entregas de tareas desde la fecha	Fecha de entrega óptima de las tareas	Fecha límite (dejar de recibir tareas desde)	Evaluación
1. La comunicación empresarial.	16/09/2026	23/09/2026	06/10/2026	16/12/2026	Evaluación Parcial
2. La comunicación oral en la empresa.	14/10/2026	27/10/2026	10/11/2026	16/12/2026	Evaluación Parcial
3. La comunicación escrita.	18/11/2026	01/12/2026	12/01/2027	19/01/2027	Evaluación Parcial
4. El archivo de la información.	20/01/2027	02/02/2027	02/03/2027	09/03/2027	Evaluación Final
5. El cliente y la empresa	10/03/2027	17/03/2027	13/04/2027	20/04/2027	Evaluación Final
6. La gestión del servicio al cliente.	21/04/2027	28/04/2027	11/05/2027	18/05/2027	Evaluación Final

- **Fecha de inicio de la unidad:** indica el día en que la unidad estará disponible para el alumnado.
- **Permitir entregas de tareas desde la fecha:** fecha en la que el alumnado podrá realizar la entrega de sus tareas en el aula virtual.
- **Fecha de entrega óptima de las tareas:** Se recomienda al alumnado la entrega de las tareas antes de la fecha de finalización de la unidad, garantizándose así la posibilidad de un segundo reenvío y la corrección sobre 10.
- **Fecha límite (dejar de recibir tareas desde):** a partir de esta fecha el alumnado ya no podrá enviar las tareas en el aula virtual.
- No se aceptará ningún envío de tareas fuera de esos plazos salvo circunstancias excepcionales que valorará el profesor previa acreditación documental de las mismas.

3.1.- Sesiones presenciales

La **Orden de 11 de febrero de 2026**, por la que se regula la oferta modular diferenciada de las enseñanzas de los grados D y E del sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía y se desarrolla el Catálogo Modular Andaluz de Formación Profesional, en su artículo 5, establece que, los módulos impartidos en esta modalidad incluirán sesiones lectivas o actividades presenciales regulares a lo largo del curso, de carácter individual o colectivo, que serán de obligada asistencia para el alumnado. Las sesiones de docencia presencial y actividades presenciales tendrán como objetivo el desarrollo de actividades y tareas en el centro educativo o en la empresa u organismo equiparado que, por su naturaleza, requieran la presencia del alumnado, ya sea por la necesidad de utilizar determinados recursos, herramientas o instalaciones, o por otras causas organizativas, metodológicas o didácticas que impidan su realización de manera remota.

Para la parte presencial del módulo profesional se fijarán los siguientes tipos de sesiones presenciales:

- **Sesiones de acogida del alumnado**: Se realizan en la primera semana del curso para explicar al alumnado los aspectos generales del ciclo formativo, características de la enseñanza semipresencial, el uso del Aula Virtual, las características más importantes de cada módulo profesional, criterios de evaluación, calendario de las sesiones presenciales, etc.
- **Sesiones expositivas y/o de resolución de dudas:** Se realizaran sesiones expositivas para introducir una unidad o profundizar en aspectos que, a juicio del profesor, requieran una especial atención.
- **Tareas presenciales:** El objetivo es que el alumnado realice talleres prácticos relacionados con los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo profesional. Se realizarán entre 3 y 4 talleres por curso escolar. Antes de la fecha de realización, el profesor publicará en el aula virtual el guion del taller a fin de que el alumnado pueda prepararlo. Estas actividades se entregarán en el aula virtual o al profesorado y, para poder ser evaluadas, el alumnado deberá asistir regularmente a dichas sesiones. Se calificarán hasta un máximo de dos veces, siempre con anterioridad a la sesión de evaluación parcial de las unidades con las que se correspondan.
- **Pruebas presenciales:** Se realizarán una prueba parcial en el mes de febrero y una prueba Final en Junio .
- **Sesiones puntuales** en pequeños grupos o individuales para la resolución de dudas. Estas sesiones pueden realizarse a través de la herramienta de videoconferencia de la plataforma.

Tal y como establece el horario del grupo, las clases de este módulo profesional se realizan los **MARTES**.

A modo orientativo, se establece la siguiente secuenciación

Fecha	Unidad	Descripción	Evaluable
15/09/2026	---	Sesión de acogida del alumnado. Cómo trabajar en el Aula Virtual.	
22/09/2026	UT01	Presentación del módulo. Criterios de evaluación. Cuestionario inicial. Presentación de la UT01. Cómo estudiar la unidad. Mapa conceptual. Tarea.	
29/09/2026	UT01	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI

06/10/2026	UT01	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
13/10/2026	UT01	**Tarea presencial UT01.**	SI
14/10/2026	UT02	Presentación de la UT02. Cómo estudiar la unidad. Mapa conceptual. Tarea.	
20/10/2026	UT02	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
27/10/2026	UT02	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
03/11/2026	UT02	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
10/11/2026	UT02	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
17/11/2026	UT02	**Tarea presencial UT02.**	SÍ
24/11/2026	UT03	Presentación de la UT03. Cómo estudiar la unidad. Mapa conceptual. Tarea. Aclaraciones, resolución de dudas.	
01/12/2026	UT03	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
15/12/2026	UT03	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
22/12/2026	UT03	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
12/01/2027	UT03	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
19/01/2027	UT03	**Tarea presencial UT03.**	SI
26/01/2027	UT04	Presentación de la UT04. Cómo estudiar la unidad.	

		Mapa conceptual. Tarea. Aclaraciones, resolución de dudas.	
02/02/2027	UT01, UT02 y UT03	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
08/02/2027	UT01, UT02 y UT03	**PRUEBA PRESENCIAL PARCIAL FEBRERO**	SI
23/02/2027	UT04	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
02/03/2027	UT04	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
09/03/2027	UT04	**Tarea presencial UT04.**	SÍ
16/03/2027	UT05	Presentación de la UT05. Cómo estudiar la unidad. Mapa conceptual. Tarea. Aclaraciones, resolución de dudas.	
30/03/2027	UT05	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
06/04/2027	UT05	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
13/04/2027	UT05	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
20/04/2027	UT05	**Tarea presencial UT05.**	SI
27/04/2027	UT06	Presentación de la UT06. Cómo estudiar la unidad. Mapa conceptual. Tarea. Aclaraciones, resolución de dudas.	
04/05/2027	UT06	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
11/05/2027	UT06	Aclaraciones, resolución de dudas.	SI
18/05/2027	UT06	**Tarea presencial UT06.**	SI
25/05/2027	UT04, UT05 y UT06	Aclaraciones, resolución de dudas.	

01/06/2027	UT04, UT05 y UT06	**PRUEBA PRESENCIAL EVALUACIÓN FINAL**	SI

4.- Metodología y materiales didácticos

Debes conocer

El marco regulador de la modalidad semipresencial en la oferta modular diferenciada de Formación Profesional en Andalucía se fundamenta en lo dispuesto en el Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, la Orden de 11 de febrero de 2026 y la Orden de 18 de septiembre de 2025. Conforme a dicho marco normativo, la ordenación académica y metodológica de las enseñanzas impartidas en esta modalidad se articula con arreglo a los siguientes principios y directrices:

a) Aprendizaje autónomo y adaptado del alumnado, sin perjuicio del fomento del aprendizaje colaborativo. El proceso formativo se fundamenta en el autoaprendizaje sistematizado mediante la aplicación del modelo de Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA). Se promoverá el uso de metodologías activas orientadas a la resolución de casos prácticos, permitiendo la incorporación de herramientas informáticas de simulación e inteligencia artificial.

b) Modelo de formación que incorpore metodologías activas, centrado en la realización de tareas o proyectos.

c) Uso de materiales y herramientas didácticas actualizados y multimedia de diseño accesible.

d) Recursos didácticos específicos: La enseñanza se apoyará en materiales didácticos interactivos y soportes multimedia diseñados exclusivamente para su impartición en entornos virtuales.

e) Fomento de la comunicación, tanto síncrona como asíncrona, entre el alumnado, así como entre este y el profesorado, mediante el uso de herramientas colaborativas accesibles.

f) Atención tutorial y seguimiento académico:

- **Atención síncrona:** El profesorado asignará a la atención telemática directa (individual o colectiva) un tiempo equivalente, como mínimo, al 25% de su dedicación horaria semanal fijada para el módulo.
- **Seguimiento del alumnado**: Se efectuará una supervisión periódica de la actividad y accesos del alumnado a la plataforma, con el fin de detectar situaciones de inactividad e implementar las medidas tutoriales pertinentes.

g) Régimen de presencialidad obligatoria, sin perjuicio del carácter eminentemente virtual de la oferta formativa, el alumnado queda sujeto a la obligación de asistencia presencial en las siguientes actuaciones *(se especifican en el Apartado 5.2.- Instrumentos de evaluación)*:

Pruebas Presenciales (Parcial Febrero y Final Junio).
Tareas Presenciales.
Tarea de Foro (en caso de que así se solicite).

- **Formación en Empresa (algunos o todos los módulos de los ciclos formativos)**: Cumplimiento del módulo de formación en las instalaciones de la entidad colaboradora, salvo en los supuestos en los que se realicen en la modalidad de teletrabajo de conformidad con la normativa aplicable.

Los procesos de enseñanza y aprendizaje se desarrollarán utilizando materiales didácticos especialmente diseñados para las modalidades semipresencial y virtual, que incorporen un enfoque pedagógico, lenguaje, estructura, formato, extensión, enlaces, elementos multimedia e interactividad apropiados para su uso en entornos virtuales. Dichos materiales didácticos facilitarán la autonomía del aprendizaje y se complementarán, en su caso, con un conjunto de acciones formativas y orientadoras dirigidas al alumnado, que constituirán el seguimiento de su proceso de aprendizaje y su apoyo tutorial.

La enseñanza de los módulos impartidos en la modalidad virtual o en la parte virtual de la modalidad semipresencial se organizará de manera que permita a la persona en formación un proceso de aprendizaje sistematizado, conforme a una metodología apropiada a esta modalidad de impartición, que deberá cumplir los requisitos de accesibilidad del Diseño Universal para el Aprendizaje y de seguimiento del proceso individual de aprendizaje, así como la atención tutorial.

5.- Criterios y procedimiento de evaluación

En la Oferta modular diferenciada en modalidad virtual y semipresencial en Andalucía, los criterios y procedimientos de evaluación están definidos por la normativa autonómica (*principalmente el Decreto 147/2025, la Orden de 18 de septiembre de 2025 y la Orden de 11 de febrero de 2026*). Su objetivo es conjugar la flexibilidad del aprendizaje telemático con el rigor y la objetividad del proceso evaluador.

Los principios generales de la evaluación son los siguientes:

1. **Carácter de la evaluación:** Debe ser continua, formativa, objetiva e integradora de los aprendizajes realizados, incluyendo, en su caso, en la fase de formación en empresa u organismo equiparado.
2. **Publicidad del proceso:** La información relativa a los procedimientos, instrumentos y plazos de evaluación de cada módulo o proyecto debe ser publicada obligatoriamente a través del Aula Virtual (Moodle) para conocimiento del alumnado.
3. **Cómputo de convocatorias:** En la modalidad virtual y semipresencial se dispone de un máximo de cuatro convocatorias por módulo, a razón de una única convocatoria por curso escolar.

El seguimiento del proceso de aprendizaje de cada módulo incluirá el análisis de las actividades, tareas y trabajos presentados en el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS Moodle) y realizados a lo largo de la acción formativa, la participación en las herramientas de comunicación, en su caso la realización de las tareas síncronas, sesiones presenciales y otras que se establezcan, así como la superación de prueba final presencial de junio, según lo indicado en el artículo 27.1 del del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio. La evaluación final del módulo mediante pruebas se armonizará con los procesos de evaluación que se realicen a lo largo del curso según lo indicado en los artículos 107 y 123 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio.

5.1. Ponderación de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

La siguiente tabla muestra la ponderación de resultados de aprendizaje y criterios de evaluación. La calificación de cada criterio vendrá dada en función de las diferentes calificaciones que se tengan para el mismo, siendo en su caso la media aritmética de las mismas. Es decir, todos los instrumentos tienen el mismo peso para un determinado criterio de evaluación. Así, si se utilizan dos instrumentos, cada instrumento contribuye el 50% de la calificación; si son cuatro, cada instrumento aportará un 25% de la calificación.

A continuación se relacionan los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación establecidos en la ORDEN de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa para el módulo **CEAC.**

Criterios de evaluación asociados a resultados de aprendizaje.

Ponderación RA	Resultados de Aprendizaje	Criterios de evaluación	Ponderación Criterios de evaluación
12%	**RA1.** Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.	a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.	1%
		b) Se ha distinguido entre comunicación e información.	2%
		c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.	1%
		d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.	1%
		e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.	1%
		f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.	1%
		g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	1%
		h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.	2%
		i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.	2%

14%	**RA2.** Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.	a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	1%
		b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	1%
		c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	1%
		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.	2%
		e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	2%
		f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.	2%
		g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	2%
		h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	1%
		i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	1%
		j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.	1%
15%	**RA3.** Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	1%
		b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.	1%
		c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	1%
		d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	2%
		e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.	2%
		f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.	2%
		g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.	1%
		h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	1%

		i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	2%
		j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	1%
		k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	1%
15%	**RA4.** Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	1%
		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.	2%
		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.	1%
		d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones	2%
		e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	2%
		f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	2%
		g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	2%
		h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	1%
		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.	1%
		j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	1%
10%	**RA5.** Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.	a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	1%
		b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/ consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	2%

		c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.	1%
		d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.	1%
		e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	1%
		f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	1%
		g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	1%
		h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	1%
		i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	1%
11%	**RA6.** Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	1%
		b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	1%
		c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	1%
		d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/ reclamaciones.	1%
		e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	1%
		f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	1%
		g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	2%
		h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	1%
		i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.	1%
		j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	1%
11%	**RA7.** Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.	a) Se ha identificado el concepto de marketing.	1%
		b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.	2%
		c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.	1%

		d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.	2%
		e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	2%
		f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	2%
		g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	1%
12%	**RA8.** Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.	a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	1%
		b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	1%
		c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	1%
		d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	1%
		e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	1%
		f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	1%
		g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.	1%
		h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.	2%
		i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.	1%
		j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.	2%

5.2.- Instrumentos de evaluación

Tal y como se especifica en las **Instrucciones de 19 de noviembre de 2024**, la docencia remota asíncrona se fundamenta en el material facilitado a través del Aula Virtual.

Dicho lo anterior, el contenido de los diversos instrumentos de evaluación versará sobre el material facilitado a través del Aula Virtual, incluyendo en dicho material el que el profesorado pueda aportar de forma adicional para complementar el material existente en la unidad.

Instrumentos para la evaluación continua de los RAs y CEs

La evaluación continua se realizará sobre la base de la ponderación de los Resultados de Aprendizaje y los Criterios de Evaluación asociados a este módulo profesional, ponderación descrita en el apartado 5.1. Los instrumentos que se utilizarán para la evaluación continua de los Resultados de Aprendizaje y los Criterios de Evaluación serán:

- **Tareas individuales asociadas a cada unidad**. Cada unidad tendrá asociada al menos una tarea. Cada una de ellas implicará la realización de uno o más supuestos o ejercicios prácticos que el alumnado deberá de entregar de forma individualizada.
- **Tareas Presenciales.**
- **Pruebas presenciales.** Existen dos pruebas presenciales:
  - Prueba presencial opcional de febrero.
  - Prueba presencial obligatoria de junio.

Exámenes on-line asociados a cada unidad

El alumnado podrá realizar los exámenes on-line asociados a cada unidad. Los exámenes on-line **NO son un instrumento de evaluación** y su propósito es que el alumnado compruebe si ha comprendido bien los contenidos del módulo. Por tanto, **son una herramienta de autoevaluación**. Estos exámenes on-line se pueden realizar un número ilimitado de veces.

Aunque los exámenes on-line no se evaluan, no está permitido publicar los exámenes on-line ni sus respuestas en los foros. Si hay alguna pregunta que no entiendes, pregúntala primero al profesor/a del módulo. Los exámenes on-line son una herramienta para que el alumnado compruebe su progreso y comprensión de los contenidos, si no se usa adecuadamente carece de sentido.

5.2.1.- Pruebas presenciales

Se prevé la realización de pruebas presenciales cuyo objetivo será la identificación fehaciente del alumnado y la demostración de la adquisición de los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación trabajados en las tareas y otros instrumentos.

Es importante que tengas en cuenta que **la superación de las pruebas presenciales no implica la superación del módulo de forma directa**. Tal y como consta en el apartado 5.3, la calificación final del módulo depende de la calificación obtenida en los diferentes instrumentos de evaluación y su ponderación en base a criterios de evaluación. Esto significa que, aparte de superar la prueba presencial, para superar el módulo deberás realizar de forma satisfactoria las tareas individuales y otro tipo de actividades contempladas en la programación del mismo.

Las pruebas de carácter presencial contempladas son:

- **Prueba presencial de febrero.** Esta prueba será de carácter **opcional** y **eliminatorio**.
- **Prueba presencial de junio.** Esta prueba será de carácter **obligatorio.**

La **prueba presencial de junio** versará sobre **todos los resultados de aprendizaje** vinculados al módulo profesional.

Los resultados de aprendizaje superados en la prueba presencial y opcional de febrero no serán evaluados nuevamente en la prueba presencial de junio, salvo petición expresa del alumno para la mejora de la calificación. La nota de la prueba de febrero se almacenará en el calificador del Aula Virtual, pero no se computará hasta la obtención de una nota final consolidada tras la realización de la prueba de junio.

Las unidades de trabajo asociadas a cada prueba presencial son las siguientes:

Contenidos de las pruebas presenciales

Prueba presencial escrita	Contenido del examen
Primera prueba presencial: **parcial 1er cuatrimestre de febrero** (opcional)	1er Cuatrimestre: Unidades 1 a 3
Segunda prueba presencial: **convocatoria ordinaria de junio** (obligatoria)	1er Cuatrimestre: Unidades 1 a 3. 2º Cuatrimestre: Unidades 4 a 6.

Nota: *El alumnado no tendrá la obligación de presentarse a la prueba presencial del 1er cuatrimestre en la convocatoria ordinaria de junio* ***si y solo si*** *ha superado dicho cuatrimestre en la prueba presencial parcial del 1er cuatrimestre (febrero). Los RA asociados a cada unidad didáctica pueden consultarse en el apartado 5.1 (Ponderación de resultados de aprendizaje y criterios de evaluación).*

IMPORTANTE:

- En caso de que el alumno o la alumna **no se presente** a la **prueba presencial de junio,** se considerará que la **prueba presencial no está superada** e implicará la **no superación** del **módulo**.
- Una **calificación** de la **prueba presencial de junio inferior a 5** significará la **no superación** del **módulo**.
- Para considerar superada la **prueba presencial de junio** se requerirá obtener una **nota igual o superior a 5** en **cada una de las partes** que la componen: 1er y 2.º cuatrimestre.
- La **calificación** de la **prueba presencial de junio** se calculará en base a la **media ponderada**

de los diferentes **resultados de aprendizaje** y **criterios de evaluación**.

- Para reducir la extensión de las pruebas, los **ejercicios** de las diferentes pruebas presenciales podrán **agrupar varios resultados de aprendizaje** de forma completa o parcial.
- En la **prueba presencial de junio,** el alumnado deberá realizar todos los **ejercicios** cuyos **resultados de aprendizaje no haya superado** de forma completa en la **prueba opcional de febrero**.
- Para obtener la **calificación final** de las pruebas, el sistema por defecto tomará la calificación más alta obtenida por el alumno para cada uno de los criterios evaluados, siempre que la prueba presencial correspondiente esté superada.
- Las instrucciones de realización de las diferentes pruebas, sin incluir obviamente los enunciados de los ejercicios a realizar, serán comunicadas al alumnado con antelación suficiente a la fecha de realización.
- Si se detecta que se ha copiado durante la realización de las pruebas presenciales, la prueba correspondiente quedará anulada y se le dará la calificación de 0 puntos para todos los resultados de aprendizaje incluidos en la misma. Si la copia se ha realizado gracias a la cesión de información por parte de otro alumno u otra alumna, también supondrá la anulación de la prueba para el alumno o la alumna que facilita dicha información.
- El incumplimiento de las normas durante el desarrollo de una prueba, además de la correspondiente evaluación negativa y la aplicación del régimen sancionador que proceda, supondrá la inmediata retirada de la prueba al alumno y el abandono del local donde se realizan las pruebas.

5.2.2.- Tareas individuales

Cada unidad tendrá una tarea como mínimo, que incluirá y evaluará una parte o la totalidad de los criterios de evaluación asociados a dicha unidad. Las tareas consistirán fundamentalmente en la realización de ejercicios prácticos fundamentados en un caso práctico.

El **proceso de corrección** de la tarea se realizará a través de una **rúbrica** que se detallará en el enunciado de cada tarea y en la que podrás ver el detalle de criterios de evaluación (CE) asociados a cada aspecto o elemento evaluable de la tarea (puntos de control). Cada uno de esos puntos de control será evaluado entre cero y una determinada puntuación indicada en la rúbrica.

El alumnado **podrá entregar hasta un máximo de 2 veces** la solución de una misma tarea, siempre que en el **primer intento** tenga una **nota inferior a 5** sobre 10 (o 50 sobre 100) y se entregue al menos 7 días naturales antes de la fecha tope de entrega.

El **segundo intento** (también conocido como *"segunda entrega"*) tendrá un **plazo máximo de entrega de 7 días naturales** después de que el profesorado haya calificado como suspensa la primera entrega. Este segundo intento deberá **ajustarse** siempre a la **fecha obligatoria** de entrega indicada **en el calendario de la plataforma de cada unidad**, no pudiendo superarse esta fecha en ningún caso. Esto significa que, si el alumnado quiere optar a un segundo intento, deberá entregar la tarea **al menos 7 días naturales antes de la fecha tope de entrega**.

Es recomendable que el envío de las tareas se realice de forma escalonada y progresiva, evitando enviar de golpe un conjunto grande de tareas al mismo tiempo. **Además, es conveniente no enviar las tareas muy cerca de la fecha tope de entrega para poder garantizar la corrección con suficiente antelación en caso de que se opte a un segundo intento. De no ser así, no se garantiza el tener las correcciones a tiempo para ofrecer un segundo intento, ya que podría darse el caso en que el docente no cuente con tiempo suficiente para responder al envío masivo de tareas.**

Se considerará entregada la tarea y se calificará con **0 puntos** para todos los criterios de evaluación en los casos siguientes:

- La tarea corresponde a otro módulo, se encuentra sin contenido alguno o no se puede abrir o leer.
- La entrega se encuentra incompleta o no corresponde a lo que se solicita en el enunciado de la tarea.
- La tarea ha sido copiada.

El alumnado debe comprobar una vez subida la tarea que la entrega está correcta para que, en caso de incidencia o error, se notifique de manera inmediata al profesorado del módulo. En caso contrario, se aplicarán las medidas anteriores.

Si se detecta que el/la alumno/a ha copiado en alguna de las tareas, supondrá una calificación de 0 puntos en esta para todos los criterios de evaluación. Si la copia se ha realizado de otro/a alumno/a supondrá una calificación de 0 puntos en dicha tarea para ambos alumnos/as.

> No se permite poner en los foros las soluciones o partes de las soluciones de las tareas. De ser así, se valorará de forma negativa.

5.2.3 Tareas presenciales.

El alumnado, a lo largo del curso, irá realizando en las sesiones presenciales una serie de actividades que el profesorado irá evaluando.

Las actividades estarán relacionadas con los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo profesional. Se realizarán entre **3 y 6 tareas por curso escolar**.

Antes de la fecha de su realización el profesor publicará en el aula virtual el guion de la prueba a fin de que el alumnado pueda prepararlo.

Estas actividades se entregarán en el aula virtual o directamente al profesor. El alumnado deberá asistir regularmente a las sesiones presenciales para que las actividades presenciales sean evaluadas.

A modo orientativo los talleres y tareas que se van a realizar en cada cuatrimestre serán los siguientes:

- Situaciones prácticas relacionadas con la formación del personal, captación y selección de personal.

- Ejemplos prácticos de situaciones que podrían darse en cuanto a las condiciones de trabajo, en las que el alumnado deberá indicar si se ajustan o no a lo indicado en el Estatuto de los trabajadores.

-Situaciones en las que decidir qué tipo de contrato se puede realizar y cumplimentarlo.

- Cálculo de nóminas según casos prácticos planteados.

- Caso práctico en que se debe de indicar qué documentación de la indicada debe presentarse y cumplimentarla.

En el apartado 3.1.-Sesiones presenciales se muestra el listado de todas las actividades presenciales a realizar en el curso así como su planificación.

5.2.4- Foros

Se debe tener en cuenta que, por norma general, la **participación libre, el debate o las consultas en los foros no son objeto de evaluación directa**. Por tanto, no se puede asignar una calificación basada únicamente en la frecuencia de las intervenciones o en el volumen de mensajes del alumnado.

Sin embargo, de conformidad con el artículo 35.2 de la Orden de 11 de febrero de 2026, **sí podrá utilizar el foro como instrumento de evaluación cuando este se articule como una tarea formal** dentro de la programación didáctica. En tal caso, la evaluación deberá centrarse de forma exclusiva en la calidad y el rigor técnico de la aportación mediante la correspondiente rúbrica, sin valorar la cantidad de interacciones realizadas.

5.2.5.- Tareas de Recuperación y Mejoras de Competencia

Las **tareas de recuperación y las actividades de mejora de competencias** (subida de nota) son mecanismos de evaluación continua orientados a garantizar que el alumnado alcance o profundice en los Resultados de Aprendizaje (RA) del módulo.

En las modalidades virtual y semipresencial, al tener una sola convocatoria por curso, **estas actividades de refuerzo y mejora se llevarán a cabo durante el periodo comprendido entre la última sesión de evaluación parcial y la evaluación final.** Es decir, tras las pruebas de febrero/parciales y antes del cierre de las actas de junio.

Estas tareas emplean las mismas rúbricas o ponderaciones fijadas en el diseño inicial del módulo.

La Orden de 18 de septiembre de evaluación establece estas tareas han de vincularse a los RA y CE de evaluación del módulo**.**

- Las actividades pueden consistir en la realización de tareas específicas, tales como: ejercicios, supuestos prácticos, análisis, aplicación de contenidos, cuestionarios, exposiciones síncronas, etc.

- El periodo concreto de realización, los CE implicados y las características de las actividades serán comunicados al alumnado con la suficiente antelación, al menos una semana antes de su realización, indicando el contenido y las condiciones de entrega.

- La planificación concreta de las tareas de recuperación y mejora se incorporará al Aula Virtual una vez identificadas las necesidades de recuperación o mejora del alumnado, manteniendo su vinculación con los RA y CE correspondientes.

Debes conocer

La realización de estas tareas no se aplican sobre las pruebas presenciales, sino sobre las tareas realizadas en las diferentes unidades.

Las Tareas de Recuperación y mejora de Competencias, son u**n instrumento independiente a las pruebas presenciales de febrero y junio** (exámenes). **No las sustituye ni se integran en ellas.**

La realización de estas tareas **permiten recuperar o mejorar las calificaciones obtenidas en las tareas para la evaluación final.**

La calificación final será la más alta obtenida para cada uno de los criterios comparando con la media de las tareas realizadas con anterioridad, independientemente de que se trate de recuperación o mejora de competencia.

Previo a la realización de las Tareas de recuperación o mejora el alumnado será debidamente informado sobre los aspectos recogidos en la siguiente tabla.

Tabla para tareas de recuperación o mejora

Tareas de Recuperación y mejora de competencias	RA Implicados	CE Implicados	Fecha de Realización

5.2.6.- Prueba objetiva de recuperación de la pérdida de la evaluación continua

La pérdida de la evaluación continua viene recogida en el Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, la Orden de 18 de septiembre de 2025 y la Orden de 11 de febrero de 2026.

El proyecto educativo del centro determina que la pérdida de la evaluación continua en esta modalidad se producirá cuando:

No se cumple con la participación por parte del alumnado de al menos un 80% en la realización y entrega en plazo de las tareas obligatorias en Moodle, así como la participación activa en los foros y videocoferencias síncronas o asíncronas.

Estas tareas emplean las mismas rúbricas o ponderaciones fijadas en el diseño inicial del módulo.

La Orden de 18 de septiembre de evaluación establece que estas tareas han de vincularse a los RA y CE de evaluación del módulo.

- Dicha prueba podrá aplicarse sobre la totalidad de las tareas o sobre tareas específicas.
- Se realizarán en el periodo comprendido entre la finalización de las pruebas presenciales (pruebas de febrero y junio) y la sesión de evaluación final.

Debes conocer

La realización de estas tareas:

- **No sustituye a ninguna de las pruebas presenciales.**(examen febrero y junio)
- **Requiere superación obligatoria.** Es requisito superarla **para poder ponderar/armonizar los CE resultantes con la prueba presencial de junio**.
- **Sustituye la calificación de los CE de las tareas implicadas.**
- **La calificación es criterial y se obtiene nota por RA.**

El alumnado implicado será debidamente informado sobre el contenido contemplado en la siguiente tabla, previo a su realización

Tabla de propuesta de pruebas ante la pérdida de evaluación continua.

Prueba objetiva para la recuperación de la pérdida de evaluación continua	RA Implicados	CE implicados	Fecha de Realización

5.3.- Calificación final y superación del módulo

Calificación del módulo en el centro educativo

El marco que regula los requisitos y procedimientos para la superación de módulos profesionales en la Oferta Modular Diferenciada en Andalucía se rige de manera conjunta por el Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, las Órdenes de Evaluación (18 de septiembre de 2025), de Oferta Modular (11 de febrero de 2026), así como por las Instrucciones de evaluación de la Dirección General de Formación Profesional y las instrucciones de 20 de mayo de 2026.

Con carácter general, para superar un módulo:

- Se requiere una calificación final numérica entera entre 5 y 10 puntos. Las calificaciones inferiores a 5 se consideran negativas (no superadas).
- Se han superado los Resultados de Aprendizaje en tu programación para garantizar el logro de las competencias.

Por otra parte, debes tener en cuenta que:

- Es un requisito legal inexcusable que el alumnado realice la prueba presencial final obligatoria del mes de junio.
- Esta calificación se armonizará con el seguimiento continuo solo si se ha alcanzado el cinco en las pruebas presenciales de febrero y junio.

La prueba presencial del mes de junio se considerará superada cuando la calificación de la misma sea igual o superior a **5,0 puntos** y se haya obtenido una nota igual o superior a **5,0** en cada una de las partes o bloques obligatorios que la componen.

Si la calificación de la prueba presencial del mes de junio es inferior a 5,0 (o no se alcanza la calificación mínima exigida en alguna de sus partes), el módulo se considerará **no superado**. En este supuesto, la calificación final máxima a la que el alumnado podrá optar en las actas de evaluación será de **4 (Insuficiente)**, con independencia de la calificación obtenida al aplicar la media ponderada a los diferentes Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación trabajados en la evaluación continua.

La calificación final del módulo en el centro educativo se obtendrá a partir de la media ponderada de los diferentes Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación trabajados, los cuales serán evaluados sobre 10 puntos a través de los instrumentos descritos en el punto 5.1 de esta programación. La superación aislada de un instrumento de evaluación (como por ejemplo la prueba presencial) no conlleva la superación directa del módulo.

Superación del módulo

Para superar el módulo profesional será requisito indispensable haber obtenido una calificación igual o superior a 5,0 en el centro educativo y haber alcanzado la calificación de SUPERADO en el periodo o módulo correspondiente a la Formación en Empresa u Organismo Equiparado (FFEOE). Esta calificación se refleja como una nota numérica entera.

Se puede dar un aplazamiento de la FFEOE (Calificación provisional "X/PFE"), cuando, por razones organizativas o de plazas, la fase de empresa de un módulo dualizado deba realizarse en un curso académico posterior. En este caso, el centro consignará provisionalmente la calificación en Séneca mediante la fórmula «X/PFE»:

- «X» representa la nota numérica (de 1 a 10) obtenida correspondiente a la totalidad de los RA del módulo y que, al no haberse realizado la FFEOE, han debido ser evaluados todos ellos íntegramente en el centro docente.
- «PFE» indica que la formación en empresa está pendiente.
- Efecto de no superación: La norma prescribe que los módulos con calificación provisional «X/PFE» se considerarán formalmente como no superados a efectos de certificación y titulación.

- Excepción para promoción y permanencia: No obstante, para determinar la permanencia en la oferta modular o la promoción de curso, únicamente se tomará en consideración el valor numérico «X» (el cual debe ser igual o superior a 5), omitiendo temporalmente si la FFEOE está pendiente.

6.-Formación en Empresa u Organismo Equiparado

Este módulo participa en la fase de formación en empresa u organismo equiparado.

Para poder realizar la formación en empresa u organismo equiparado, el alumno/a debe haber superado el RA 2 correspondiente a la prevención de riesgos laborales del módulo Itinerario para la Empleabilidad I.

También se puede acreditar mediante curso específico habilitado en la plataforma virtual.

Los resultados de aprendizaje, así como sus criterios de evaluación asociados, quedan recogidos en la tabla del apartado 5.1.- Ponderación de resultados de aprendizaje, de esta programación.

Las tareas de Formación de Empresa en el aula virtual son:

- En el caso de que el alumnado vaya a la FFEOE, un reflejo de las actividades formativas del plan de formación inicial. En este caso, el alumnado desarrollará estas actividades en la empresa.
- En el caso de que el alumnado aplace la FFEOE, se plantean tareas en el aula virtual para que este alumnado pueda alcanzar todos los criterios de evaluación y superar el módulo.
- Si el docente lo considera necesario, el alumnado que va a la FFEOE podrá realizar tareas asociadas a CE determinados, tanto en el aula virtual como en la empresa.

6.1.- Resultados de aprendizaje y actividades formativas

Los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación asociados, actividades formativas que se desarrollarán en la empresa y actividades que se realizarán en el centro docente, son los que se describen a continuación:

RA	Criterios de evaluación	Actividades formativas (en la empresa)	Actividades formativas (centro docente)
RA4.- Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	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. 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.	**AF01:Observa, clasifica y archiva la documentación física y digital de la empresa aplicando prácticas sostenibles.** Tareas formativas posibles a realizar: T01.1. Observar el sistema documental de la empresa. T01.2 Identifica los procedimientos de organización de información, tanto físico como digital. T01.3 Identifica los procedimientos de archivo, clasificación y distribución de la información. T01.4 Determina de forma óptima el sistema de clasificación, registro y archivo. T01.5Mantiene organizada la estructura de carpetas digitales.	Casos prácticos sobre el archivo en formato físico y digital.
RA4.-Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.	**AF02: Identifica y observa las bases de datos de la empresa**. Tareas formativas posibles a realizar: T02.1. Identifica las bases de datos de la empresa. T02.2.Observa la estructura y funciones de las bases de datos.	Casos prácticos sobre las bases de datos más utilizadas en las empresas. Funciones, estructura y organización.
RA4.-Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los	h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse	**AF03: Revisa y consulta la documentación**	Casos prácticos sobre el archivo de la documentación, su conservación,

criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.	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.	**archivada garantizando su correcta conservación y el cumplimiento de las normas de seguridad y confidencialidad** Tareas formativas posibles a realizar: T03.1.Comprobar y localizar documentos archivados para asegurar su correcta conservación y detectar posibles errores de archivo. T03.2.Respetar los niveles de seguridad y protección de los documentos tanto físicos como informáticos.	seguridad y protección.
RA3.-Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.	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. f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.	**AF04: Envío de documentación escrita.** Tareas formativas posibles a realizar: T04.1. Identifica los soportes para elaborar los documentos. T04.2. Identifica los diversos canales de información. T04.3. Identifica al destinatario y respeta las normas de protocolo. T04.4. Redacta documentos de forma adecuada en cada situación.	Casos prácticos: escritos a través de diferentes canales , utilizando las técnicas y estilos apropiados al documento.

Actividades específicas orientadas a garantizar la adquisición de los resultados de aprendizaje fuera del periodo de realización de esta fase de formación

En caso de que el alumnado no pueda desarrollar alguno de los resultados de aprendizaje previstos en su plan de formación individual, durante FFEOE, el alumnado deberá realizar todas las actividades propuestas por el profesorado, encaminadas a que el alumnado supere los resultados de aprendizaje no alcanzados durante las evaluaciones parciales y se llevarán a cabo las mismas técnicas e instrumentos utilizados durante el curso escolar.

- Tarea on-line.
- Pruebas Presenciales.
- Examen final.

6.2.- Evaluación y calificación

A continuación se detalla cómo se incorporará, en el procedimiento de evaluación y calificación del módulo, la valoración de los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación desarrollados durante la FFEOE, realizada por la persona que ejerza la tutoría dual de empresa.

- No lo realiza: 0-2
- Lo intenta, pero no logra completarlo correctamente: 2-4
- Lo realiza con ayuda, aunque comete errores:4-6
- Lo realiza con cierta autonomía, aunque necesita supervisión: 6-7
- Lo realiza de forma autónoma: 8-9
- Lo realiza de forma autónoma con un dominio completo del proceso:10

Cuando dicha calificación sea SUPERADO, la calificación del módulo será la nota obtenida en el módulo aplicando la media ponderada de los distintos RA y CE adquiridos en el centro educativo recogidos en el punto 5.1.- Ponderación de resultados de aprendizaje, de esta programación tal y como se detalla en el apartado 5.3.- Calificación y superación del módulo.

En caso de obtener una calificación de NO SUPERADO, la nota del módulo, solo si se ha obtenido una calificación superior o igual a 5, quedará guardada pero pendiente de superar el módulo hasta que se obtenga una calificación de SUPERADO en la formación en empresa.

En caso de que la fase de formación en empresa u organismo equiparado se vea interrumpida, el alumno/a quedará pendiente de superar dicha fase de formación en empresa en otro curso.

Plan de refuerzo

Este plan de refuerzo está dirigido a la consecución de aquellos resultados de aprendizaje no superados durante el curso, con independencia de que su desarrollo se haya producido en el centro docente o en la FFEOE.

Conforme al art. 16.4 de la Orden de 18 de septiembre de 2025, *"El refuerzo de los resultados de aprendizaje, si así fuera necesario para alcanzar una evaluación positiva del módulo, se realizará en el centro docente conforme a lo que establezca la programación didáctica correspondiente."*

- Para el alumnado que no hayan adquirido los aprendizajes previstos, se retomarán las actividades inicialmente previstas con las adaptaciones necesarias en cada uno de los casos.
- Se deberán realizar por parte del alumnado todas las actividades propuestas por el profesorado, encaminadas a que el alumnado supere los resultados de aprendizaje no alcanzados durante las evaluaciones parciales y se llevarán a cabo las mismas técnicas e instrumentos utilizados durante el curso escolar.
- El alumnado sólo tendrá recuperar aquellos resultados de aprendizaje no alcanzados durante la evaluación o evaluaciones no superadas, y en concreto únicamente los criterios de evaluación no superados de cada resultado no conseguido.
- El Plan de refuerzo que se realizarán durante el periodo comprendido entre la última evaluación parcial y la evaluación final. En los supuestos de refuerzo de las competencias para superación de los módulos pendientes de evaluación positiva la asistencia a clase será obligatoria.

...

6.3.- Medidas de atención al alumnado

Conforme al **art. 24** *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,* **las Medidas de atención al alumnado cuya fase de formación en empresa u organismo equiparado se vea interrumpida:**

- 1. La dirección del centro docente, previo acuerdo del equipo 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 una persona en formación, bien por incumplimiento de los compromisos adquiridos para la realización del periodo de formación en empresa u organismo equiparado contemplados en el artículo 18 de la presente orden, bien por cualquier circunstancia sobrevenida debidamente justificada.

- 2. En el caso de incumplimiento, el equipo docente valorará si el alumnado:
  a) Realiza esta fase de formación en otra empresa u organismo equiparado, ya sea en el mismo curso o en un curso posterior, o
  b) Alcanza en el centro docente los resultados de aprendizaje no desarrollados en la empresa, siempre que se cumplan los requisitos mínimos establecidos para cada régimen en los artículos 6 y 7 de la presente orden.

- 3. Si la persona en formación acumula un número de faltas superior al 30 por ciento de la duración de la fase de formación en empresa u organismo equiparado en el curso académico en el que se encuentre matriculado, por causas de fuerza mayor, accidente, enfermedad, problemas de salud derivados de situaciones de discapacidad, riesgo durante el embarazo, maternidad o paternidad, entre otras, el equipo docente valorará una de las siguientes opciones:
  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) Completar 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 establecidos para cada régimen en los artículos 6 y 7 de la presente orden.

...

7.- Bibliografía

Recomendación

Libros

- COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE. Antonio Álvarez y otro. EDITEX, S.A.
- COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE. Equipo Edebé y otros. EDEBÉ EDUCACIÓN, S.L.
- COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE. María García-Saúco. MACMILLAN, S.A.

Páginas web

El profesor las irá indicando en las sesiones presenciales y en el foro de cada unidad.

8. Recursos necesarios.

Respecto al material e instalaciones, de lo relacionado en el anexo IV sobre espacios y equipamientos mínimos de la Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el curriculo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa, en nuestro centro disponemos de los siguientes recursos:

Espacio formativo:	Equipamiento:
Taller administrativo.	- Ordenador para el profesor, integrado en la red, con conexión a Internet. - Cañón de proyección. - Licencias de sistema operativo. - Mesas de oficinas con monopuestos de trabajo, equipadas con: - PC instalado en la red común con conexión a Internet. - Aplicaciones informáticas de propósito general: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, compresores, antivirus, edición de páginas Web. - Aplicaciones informáticas de gestión administrativa: Paquetes integrados de gestión de personal, compra venta, contabilidad, almacén. - Sillas de oficina. - Impresora multifunción en red - Mobiliario y material diverso de oficina archivos de documentación convencionales, carpetas de archivo, grapadoras, taladros, tijeras, papel, etiquetas, otros. - Documentación oficial de las diversas administraciones publicas. - Diccionarios profesionales de idiomas.

Respecto al profesorado nos remitimos a lo relacionado en el ANEXO V A) sobre las especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del Ciclo Formativo de Gestión Administrativa de la Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.

Módulo profesional:	Especialidad del profesorado:
0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.	- Profesor Técnico de Formación Profesional.