



Región de Murcia
Consejería de Educación y
Formación Profesional



IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS
CC 30011971
PARAJE DE LAS JUMILICAS, S/N. 30520 FORTUNA (MURCIA)
TFN: 968686070 FAX: 968686000
www.smbfortuna.com 30011971@murciaeduca.es



Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"

Consejería de Educación



COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1^{er} CURSO. CICLO FORMATIVO GRADO MEDIO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Centro: IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS. 30011971
Localidad: FORTUNA.
Curso: 2025/2026

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN.....	4
2. REFERENTES LEGALES.....	4
2.1. Normativa estatal.....	4
2.2. Normativa autonómica.....	4
3. OBJETIVOS GENERALES RELACIONADOS CON EL MÓDULO.....	5
4. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PARA LA EMPLEABILIDAD A ADQUIRIR CON EL MÓDULO.....	7
5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	8
6. CONTENIDOS Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS MISMOS.....	12
6.1. Contenidos.....	12
6.2. Distribución temporal.....	15
6.3. Contenidos de carácter transversal al currículo.....	16
6.4. Unidades de Trabajo.....	17
7. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE.....	19
7.1. Tipología de las actividades.....	19
7.2. Actividades de recuperación del alumnado con materias pendientes de cursos anteriores.....	19
8. METODOLOGÍA Y RECURSOS DIDÁCTICOS.....	20
8.1. Materiales y recursos didácticos. Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación al trabajo en el aula.....	21
8.2. Criterios para la organización y distribución del alumnado en grupos o equipos.....	22
9. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD PARA EL ALUMNADO QUE LO REQUIERA.....	22
9.1. Actuaciones de apoyo ordinario.....	22
9.2. Actuaciones para el alumnado con necesidades educativas especiales.....	22
10. PROCEDIMIENTOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN.....	23
10.1. Principios generales.....	23

10.2. Instrumentos de evaluación.....	24
10.3. Instrumentos de calificación	25
10.4. Ponderación de los resultados de aprendizaje	25
10.5. Plan de refuerzo y recuperación.....	27
<i>11. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE.....</i>	<i>27</i>
<i>12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES</i>	<i>27</i>

1. IDENTIFICACIÓN

Curso académico	2025/2026
Titulación	Técnico en Gestión Administrativa
Familia Profesional	Administración y Gestión
Nombre del módulo profesional	0437 Comunicación empresarial y atención al cliente
Normativa del título	Real Decreto 1631/2009
Normativa del currículo	Orden EFD/657/2024, de 25 de junio
Estimación de la carga lectiva de la fase de centro	110 horas
Régimen fase de empresa	Estándar

2. REFERENTES LEGALES

2.1. Normativa estatal

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE)
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, de modificación de la LOE (LOMLOE).
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional
- Real Decreto 278/2023, de 11 de abril, por el que se establece el calendario de implantación del Sistema de Formación Profesional por la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.
- El Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, que establece el Título de Técnico en Gestión Administrativa y fija sus enseñanzas mínimas.
- Orden EFD/657/2024, de 25 de junio, por la que se determina el currículo y se regulan determinados aspectos organizativos para los ciclos formativos de grado medio en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes.

2.2. Normativa autonómica

- La Orden de 15 de marzo de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el Currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Orden de 14 de diciembre de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se regula la Modalidad Modular de la Formación Profesional del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Resolución de 19 de febrero de 2016, de la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional, por la que se amplía el ámbito de Aplicación de la modalidad modular de la Formación Profesional del Sistema Educativo en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Resolución de 29 de julio de 2025 de la Dirección General de Formación Profesional, enseñanzas de régimen especial y educación permanente, por la que se dictan instrucciones sobre la ordenación y organización de los ciclos formativos de grado medio y

de grado superior en la comunidad autónoma de la Región de Murcia, en aplicación del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del sistema de formación profesional

- Orden de 14 de diciembre de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, por la que se regula la Modalidad Modular de la Formación Profesional del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia -Resolución de 19 de febrero de 2016, de la Dirección General de Calidad Educativa y Formación Profesional, por la que se amplía el ámbito de Aplicación de la modalidad modular de la Formación Profesional del Sistema Educativo en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Resolución de 30 de julio de 2019 de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa por la que se dictan instrucciones para la identificación y la respuesta educativa a las necesidades del alumnado que presenta dificultades de aprendizaje.

3. OBJETIVOS GENERALES RELACIONADOS CON EL MÓDULO

Los objetivos representan los logros que el estudiante deberá alcanzar al finalizar el módulo, como resultado de las experiencias de enseñanza y aprendizaje planificadas de manera intencional.

Objetivos generales del título		Objetivos generales a los que contribuye el módulo profesional
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.	✓
c)	Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones	
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.	✓
g)	Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.	
h)	Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación	
i)	Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros	

	básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.	
j)	Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.	
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.	
m)	Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa	
n)	Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.	
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.	✓
o)	Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.	
p)	Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.	
q)	Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.	
r)	Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.	
s)	Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.	
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.	
u)	Reconocer e identificar las posibilidades de negocio,	

	analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.	
--	--	--

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PARA LA EMPLEABILIDAD A ADQUIRIR CON EL MÓDULO

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula la formación profesional del sistema educativo y la define como un conjunto de ciclos formativos de grado medio y superior que tienen como finalidad preparar a los alumnos para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de la ciudadanía democrática.

En este marco se encuadra el ciclo formativo de grado medio en Gestión Administrativa – Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre—, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión, cuya competencia profesional 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. En el diseño del título se definen una serie de competencias profesionales, personales y sociales; estas son las que se alcanzan con la formación de este módulo:

Competencias profesionales, personales y sociales del título		Competencias a las que contribuye el módulo profesional
a)	Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.	✓
b)	Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.	✓
c)	Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa	✓
d)	Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.	
e)	Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.	
f)	Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.	
g)	Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.	
h)	Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.	
i)	Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de	✓

	calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución	
j)	Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.	
k)	Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.	
l)	Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.	
m)	Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.	✓
n)	Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.	
ñ)	Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.	
o)	Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.	
p)	Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.	✓
q)	Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.	✓
r)	Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.	✓

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los Resultados de aprendizaje (RA) son un conjunto de competencias contextualizadas en el ámbito educativo y que supone la concreción de los objetivos generales identificados para un módulo profesional determinado. De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas, y en la Orden de 20 de diciembre de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas, se establecen los objetivos del módulo «Gestión logística y comercial» expresados en términos de resultados de aprendizaje. A su vez, los criterios de evaluación (CE) definen en detalle los aspectos a evaluar de los resultados de aprendizaje. Estos permiten medir si se han alcanzado y con qué nivel de éxito.

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación		Ponderación (%)
Resultado de aprendizaje 1 (RA1): Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella		15
1a)	Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.	11,11
1b)	Se ha distinguido entre comunicación e información.	11,11

1c)	Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.	11,11
1d)	Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.	11,11
1e)	Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.	11,11
1f)	Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.	11,11
1g)	Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	11,11
1h)	Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.	11,11
1i)	Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.	11,11
Resultado de aprendizaje 2 (RA2): Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa		10%
2a)	Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	10
2b)	Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	10
2c)	Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	10
2d)	Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.	10
2e)	Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	10
2f)	Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.	10
2g)	Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	10
2h)	Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	10
2i)	Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	10
2j)	Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.	10
Resultado de Aprendizaje 3 (RA 3): Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.		20%
3a)	Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros	9.09
3b)	Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares	9.09
3c)	Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad	9.09
3d)	Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	9.09
3e)	Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.	9.09

3f)	Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.	9.09
3g)	Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación	9.09
3h)	Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	9.09
3i)	Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	9.09
3j)	Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	9.09
3k)	Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	9.09
Resultado de Aprendizaje 4 (RA4) Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.		10%
4a)	Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	10
4b)	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	10
4c)	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.	10
4d)	Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones	10
4e)	Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	10
4f)	Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	10
4g)	Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	10
4h)	Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	10
4i)	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	10
4j)	Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	10
Resultado de Aprendizaje 5 (RA5) Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.		10%
5a)	Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	11,11
5b)	Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	11,11

5c)	Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.	11,11
5d)	Se ha identificado el comportamiento del cliente.	11,11
5e)	Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	11,11
5f)	Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	11,11
5g)	Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	11,11
5h)	Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	11,11
5i)	Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo	11,11
Resultado de Aprendizaje 6 (RA6) Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.		10%
6a)	Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	10
6b)	Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente	10
6c)	Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	10
6d)	Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	10
6e)	Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	10
6f)	Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	10
6g)	Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación	10
6h)	Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	10
6i)	Se ha identificado la normativa en materia de consumo	10
6j)	Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	10
Resultado de Aprendizaje 7 (RA7) Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing		20%
7a)	Se ha identificado el concepto de marketing.	14,29
7b)	Se han reconocido las funciones principales del marketing.	14,29
7c)	Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.	14,29
7d)	Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.	14,29
7e)	Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	14,29
7f)	Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	14,29
7g)	Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	14,29
Resultado de Aprendizaje 8 (RA8) Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.		5%
8a)	Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	10
8b)	Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	10
8c)	Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	10
8d)	Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a	10

	incidencias en los procesos.	
8e)	Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	10
8f)	Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	10
8g)	Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.	10
8h)	Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.	10
8i)	Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.	10
8j)	Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.	10

6. CONTENIDOS Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS MISMOS

6.1. Contenidos

Los contenidos básicos de la programación didáctica son:

Selección de técnicas de comunicación empresarial:

- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La organización empresarial. Organigramas.
- Principios y tipos de organización empresarial.
- Departamentos y áreas funcionales tipo.
- Funciones del personal en la organización.
- Descripción de los flujos de comunicación.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.

Transmisión de comunicación oral en la empresa:

- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Normas de información y atención oral.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
- La comunicación no verbal.
- La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.
- La comunicación telefónica.
- El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.

- La informática en las comunicaciones verbales.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

Transmisión de comunicación escrita en la empresa:

- La comunicación escrita en la empresa.
- Normas de comunicación y expresión escrita.
- Características principales de la correspondencia comercial.
- La carta comercial. Estructura, estilos y clases.
- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico.
- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

Archivo de la información en soporte papel e informático:

- Archivo de la información en soporte papel:
 - Clasificación y ordenación de documentos.
 - Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
 - Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.
 - Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.
 - Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.
 - Clasificación de la información.
 - 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.

- Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.

Reconocimiento de necesidades de clientes:

- Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo.
- El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
- 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.
- Los procesos en contacto con el cliente externo.

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.
- El consumidor.
- Instituciones de consumo:
- Normativa en materia de consumo:
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.
- Tramitación y gestión.

Potenciación de la imagen de la empresa:

- El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa.
- Naturaleza y alcance del marketing.
- Políticas de comunicación.
 - La publicidad: Concepto, principios y objetivos.
 - Las relaciones públicas.
 - La Responsabilidad Social Corporativa.

Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:

- La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
- Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
- Procedimientos de control del servicio.
- Evaluación y control del servicio.

- Control del servicio postventa.
- La fidelización del cliente.

6.2. Distribución temporal

En consonancia con la Resolución de 29 de julio de 2025, las tablas de aspectos organizativos y curriculares de los Ciclos Formativos de Grado Medio proporcionados por la Conserjería de Educación y Formación Profesional, y con el modelo de organización de la formación en empresa u organismo equiparado escogido por el centro para el ciclo formativo; el módulo profesional de Comunicación empresarial y atención al cliente abarca la totalidad de 135 horas. De las cuales, 110 pertenecen a la Fase de Centro —una distribución horaria semanal de 4 horas— y 25 a la Formación en Empresa u organismo equiparado.

UT	Horas	RA	CE	Evaluación
1. Fundamentos de comunicación en la empresa	15	1	a, b, c, d, e, f, g, h, i	1ª
2. Comunicación oral en el entorno profesional	8	2	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	1ª
3. Comunicación escrita	20	3	a, b, c, d, e, f, g, h, k	1ª
4. Tratamiento de la correspondencia y la paquetería	8	3	i, j	2ª
5. Archivo y clasificación de documentos	25	4	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	Fase de empresa
6. Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción	15	5	a, b, c, d, e, f, g, h, i	2ª
7. Atención al cliente: sugerencias, quejas y reclamaciones	15	6	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	2ª
8. Potenciación de la imagen empresarial	20	7	a, b, c, d, e, f, g	3ª
9. Procedimientos de calidad y servicio postventa	9	8	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	3ª

6.3. Contenidos de carácter transversal al currículo

Los elementos transversales se pueden definir como aquellos aspectos comunes a distintos módulos, en tanto que contribuyen al desarrollo integral del alumnado y están alineados con los principios y fines del sistema educativo. Es decir, no corresponden a un módulo en concreto, sino que impregna toda la práctica educativa. Estos elementos persiguen la educación del alumnado a través del fomento del espíritu crítico, la integración social y el cuidado del entorno, cultura y conjunto de la sociedad. El marco legal de éstos se recoge en el texto consolidado de la LOE, en sus artículos 1 y 2 (además del preámbulo); así como en el artículo 3 del Real Decreto 659/2023. En la presente programación serán objeto de desarrollo los siguientes elementos transversales, divididos a su vez en objetivos transversales que se pretenden conseguir.

Elemento transversal 1: Educación para el uso responsable de las tecnologías de la información y la comunicación (ETIC)

- ETIC 1: Analizar y valorar el potencial de las TIC como recurso y posibilidades que ofrecen para la búsqueda y gestión de información.
- ETIC 2: Identificar los riesgos asociados al mal uso de las TIC, tanto en el ámbito personal como profesional.
- ETIC 3: Aplicar normas básicas de seguridad digital, privacidad de datos y comportamiento ético en entornos virtuales.

Elemento transversal 2: Educación en valores cívicos, derechos humanos y convivencia democrática (EVC)

- EVC 1: Identificar actitudes cívicas y éticas necesarias para una convivencia respetuosa en contextos sociales diversos.
- EVC 2: Participar en actividades colectivas respetando turnos, opiniones y decisiones adoptadas democráticamente.
- EVC 3: Asumir la responsabilidad individual en el cumplimiento de normas básicas de respeto y cooperación.

Elemento transversal 3: Educación para la salud y el consumo responsable (ESCR)

- ESCR 1: Reconocer hábitos de vida saludables relacionados con la alimentación, la actividad física y el bienestar emocional.
- ESCR 2: Evaluar de forma crítica los mensajes publicitarios y su influencia en las decisiones de consumo.
- ESCR 3: Aplicar criterios de sostenibilidad y responsabilidad en la toma de decisiones de compra y uso de productos y servicios.

Elemento transversal 4: Educación medioambiental y desarrollo sostenible (EMDS)

- EMDS 1: Identificar riesgos y amenazas actuales relacionados con el medioambiente, tales como la escasez de agua, el calentamiento global, etc.
- EMDS 2: Reconocer prácticas que contribuyan al cuidado medioambiental en el centro de trabajo tales como el reciclaje, la reducción del consumo y la reutilización de materiales.
- EMDS 3: Sensibilizar sobre las externalidades negativas que puedan acarrear algunas conductas humanas para con el medioambiente.

Unidad de Trabajo	Elemento transversal	Justificación
UT 1. Fundamentos de la comunicación en la empresa	EVC 1, EVC 2, EVC 3	UT1 y UT2 abordan relaciones humanas, habilidades sociales y comunicación
UT2. Comunicación oral en el	EVC 1, EVC 2, EVC 3	

entorno profesional		interpersonal
UT3. Comunicación escrita	EVC 2, EVC 3 ETIC 1, ETIC 2, ETIC 3	UT3 trabaja el uso del correo electrónico, medios telemáticos y ofimáticos
UT4. Tratamiento de la correspondencia y la paquetería	ETIC 1, ETIC 2, ETIC 3	UT4 y UT5 incluyen procedimientos de seguridad, confidencialidad. UT5 incluye técnicas 3R y gestión eficiente y sostenible
UT5. Archivo y clasificación de documentos	ETIC 1, ETIC 2, ETIC 3 EMDS 1, EMDS 2, EMDS 3	
UT6. Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción	EVC 1, EVC 2, EVC 3	UT6 y UT7 se centran en atención al cliente con actitudes de respeto y resolución pacífica de conflictos.
UT7. Calidad del servicio: atención de sugerencias, quejas y reclamaciones	ESCR 1, ESCR 2, ESCR 3 EVC 1, EVC 2, EVC 3	
UT8. Potenciación de la imagen empresarial	ESCR 1, ESCR 2, ESCR 3	UT8 incluye análisis crítico de la publicidad y la influencia del marketing

6.4. Unidades de Trabajo

Bloque 1. Fundamentos de la comunicación empresarial
A lo largo de este bloque se trabajarán los contenidos apropiados para que el alumnado desarrolle las habilidades necesarias para entender la empresa como organización humana con flujos de comunicación constantes y variables, tanto entre sus integrantes como con otros actores del entorno. Así como para aprehender la importancia de los procesos comunicativos en la empresa y en las relaciones humanas en general.
UT 1. Fundamentos de la comunicación en la empresa - Elementos y barreras de la comunicación, comunicación e información y comportamiento, las relaciones humanas y laborales en la empresa. - La organización empresarial y organigramas, principios y tipos de organización empresarial, departamentos y áreas funcionales tipo, funciones del personal en la organización, relación interdepartamental, descripción de los flujos de comunicación, comunicación interna y externa: formal, informal; publicidad y relaciones públicas. UT2. Comunicación oral en el entorno profesional - Principios básicos en las comunicaciones orales, normas de información y atención oral, técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo, la comunicación no verbal, la comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa. - La comunicación telefónica, el teléfono y su uso; la centralita, uso del listín telefónico, normas para hablar correctamente por teléfono; la informática en las comunicaciones verbales, comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.
Bloque 2. La comunicación escrita y paquetería: transmisión, tratamiento y archivo
En este bloque se trabajan los distintos formatos de comunicación escrita utilizados en la empresa, las normas lingüísticas aplicables y los procedimientos de recepción, envío y registro de correspondencia y paquetería. Asimismo, se profundiza en las técnicas de archivo tanto en soporte papel como informático, aplicando criterios de eficiencia, organización y seguridad en la gestión documental.
UT3. Comunicación escrita - La comunicación escrita en la empresa, normas de comunicación y expresión escrita;

normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socioprofesionales; abreviaturas comerciales y oficiales, siglas y acrónimos, tratamientos, lenguaje no sexista,

- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las administraciones públicas (AA.PP.): memorándum, nota interior, informe, solicitud, oficio, certificado, declaración, recurso y otros.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos, el correo electrónico: uso, estructura y redacción de los e-mails, adjuntar documentos.

UT4. Tratamiento de la correspondencia y la paquetería

- Características principales de la correspondencia comercial, medios utilizados en la correspondencia comercial: el sobre, el papel, la carta; la carta comercial; estructura, estilos y clases.
- La recepción, envío y registro de la correspondencia, servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- La salida de la correspondencia de la empresa, procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería, aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

UT5. Archivo y clasificación de documentos

- Archivo de la información en soporte papel, clasificación y ordenación de documentos, normas de clasificación: alfabética, geográfica, por materias, cronológica, decimal, ventajas e inconvenientes.
- Necesidades de conservación de la documentación, técnicas de archivo: naturaleza, finalidad del archivo, archivo de documentos. captación, elaboración de datos y su custodia.
- Sistemas de archivo, convencionales, por microfilme, informáticos, clasificación de la información, utilización de índices, centralización o descentralización del archivo, el proceso de archivo: normas a tener en cuenta en el archivo de documentos, confección y presentación de informes procedentes del archivo; la purga o destrucción de la documentación, aplicación de técnicas 3R (reducir, reutilizar reciclar) en la elaboración de documentos, 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, organización, creación de accesos directos, organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática, destrucción de los archivos, seguridad y confidencialidad en su uso.

Bloque 3. Atención al cliente, calidad del servicio e imagen corporativa

Este bloque aborda el proceso de atención al cliente desde una perspectiva integral: desde la identificación de sus necesidades hasta la gestión de quejas y reclamaciones, aplicando normativa vigente de consumo. También se analiza el papel del marketing y de la imagen corporativa en la percepción del cliente, y se estudian los procedimientos de calidad, fidelización y mejora continua en la atención al cliente.

UT6. Detección de las necesidades del cliente y su satisfacción

- Concepto e identificación del cliente: el cliente interno y el cliente externo, el conocimiento del cliente y sus motivaciones, 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, los procesos en contacto con el cliente externo.

UT7. Atención al cliente: atención de sugerencias, quejas y reclamaciones

- Atención de consultas, quejas y reclamaciones, el departamento de atención al cliente y sus 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, el consumidor, instituciones de consumo, normativa en materia de consumo, procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias, tramitación y gestión.

UT8. Potenciación de la imagen empresarial

- El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa, naturaleza y alcance del marketing, políticas de comunicación
- La publicidad: concepto, principios y objetivos, las relaciones públicas, la Responsabilidad Social Corporativa.

UT9. Aplicación de criterios de calidad y servicio postventa

- Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente, la calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa, tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio, procedimientos de control del servicio, evaluación y control del servicio, control del servicio postventa, la fidelización del cliente.

7. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

7.1. Tipología de las actividades

Las actividades o ejercicios son la representación más fidedigna de la acción didáctica, de la práctica educativa en suma. Son necesarias para conseguir el desarrollo de las capacidades programadas. Dependiendo de su posición en la secuencia de cada unidad de trabajo, o del formato de la misma, se pueden establecer distintas clasificaciones. Aquí se presentarán atendiendo a su funcionalidad:

- Actividades de introducción/motivación: permiten activar conocimientos previos, motivar al alumnado y contextualizar los nuevos contenidos.
- Actividades de desarrollo: constituyen el núcleo del proceso de enseñanza.
- Actividades de refuerzo: dirigidas a consolidar aprendizajes ya adquiridos, reforzando aquellos aspectos que presentan mayor dificultad.
- Actividades de ampliación: diseñadas para profundizar en los contenidos y fomentar el aprendizaje autónomo en alumnado con mayor ritmo o nivel.
- Actividades de recuperación: orientadas a la revisión y reaprendizaje de contenidos no asimilados por parte del alumnado.
- Actividades de evaluación: permiten valorar el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje.

7.2. Actividades de recuperación del alumnado con materias pendientes de cursos anteriores

El plan de refuerzo y recuperación comprenderá también a los alumnos en esta situación. En estos casos el alumno deberá de realizar una serie de actividades y tareas destinadas a calificar los procedimientos y actitudes, y finalmente una prueba escrita en el que se calificará los conocimientos asociados a los resultados de aprendizaje.

La comunicación con este alumnado, que al estar cursando segundo no puede asistir a clase, se realizará a través de Moodle/Google Classroom, y se establecerán tutorías en las que el alumno podrá consultar dudas sobre los contenidos.

Al ser una materia de primer curso, no existen alumnos en primero que tengan materias pendientes de cursos anteriores. Otro caso distinto es el de los alumnos que estando en segundo tengan pendiente dicho módulo. El plan de refuerzo y recuperación comprenderá

también a los alumnos en esta situación. En estos casos el alumno deberá de realizar una serie de actividades y tareas destinadas a calificar los procedimientos y actitudes, y finalmente una prueba escrita en el que se calificará los conocimientos asociados a los resultados de aprendizaje.

La comunicación con este alumno, que al estar cursando segundo no puede asistir a clase, se realizará a través de Moodle, y se establecerán tutorías en las que el alumno podrá consultar dudas sobre los contenidos.

8. METODOLOGÍA Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Según el artículo 42.3 de la Ley Orgánica 2/2006 (LOE): *«La formación profesional promoverá la integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos y garantizará que el alumnado adquiera los conocimientos y capacidades relacionadas con las áreas establecidas en la disposición adicional tercera de la Ley 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional».*

En estos objetivos debe basarse la metodología didáctica de los distintos módulos, como establece el artículo 8.6 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo: *«La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente».*

La impartición de este módulo se fundamentará en los siguientes principios:

1. Se fomentará una metodología activa y participativa, persiguiendo con ellos dos objetivos fundamentales: potenciar la autonomía del alumnado en el aprendizaje y su trabajo en equipo, y favorecer la capacidad de búsqueda de información a través de múltiples medios.
2. Se facilitará la conexión entre los conocimientos adquiridos y su aplicación en la vida real, inculcando al alumnado la utilidad de los mismos.
3. Se pondrá a disposición del alumnado al inicio del curso, la información relativa a contenidos mínimos, objetivos didácticos y criterios evaluables.
4. Se expondrán al inicio de cada unidad, los contenidos que se trabajarán en la misma, representados de forma esquemática, para que el alumnado los conozca.
5. Se propondrán actividades orientadas a facilitar el aprendizaje de los alumnos, favoreciendo el ritmo de aprendizaje colectivo, además de utilizar la metodología de *flipped classroom* o aula invertida, en la que el alumno deberá avanzar en casa, para realizar actividades en clase y puesta en común de los conocimientos.
6. Se realizarán a lo largo del curso, actividades complementarias y extraescolares, orientadas a favorecer el desarrollo y consolidación de los contenidos educativos de la etapa.
7. Se fomentará el trabajo cooperativo y los esfuerzos y reflexiones en equipo, el reparto de tareas y el diálogo como herramienta de entendimiento, transmitiendo su importancia en el mundo laboral, en el que serán parte de un equipo de trabajo. Igualmente utilizaremos la metodología del aprendizaje basado en proyectos (ABP).
8. Se realizarán, si es necesario, actuaciones orientadas a la atención de la diversidad del aula, proporcionando respuesta a las necesidades diferenciadas del alumnado. Utilizando igualmente en los casos precisos el modelo DUA (diseño universal para el aprendizaje).
9. Se propondrán múltiples actividades prácticas, tanto individuales como cooperativas, potenciando la simulación de escenarios laborales reales en los que el alumno desarrolle las competencias profesionales.

10. Se realizará un uso intensivo y responsable de las TIC, proporcionando al alumno indicaciones claras sobre el uso seguro y eficaz de las mismas.
11. Se tomarán en cuenta, para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, los conocimientos y experiencias previas del alumnado, sus motivaciones, y áreas de interés.

8.1. Materiales y recursos didácticos. Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación al trabajo en el aula

Las sesiones del módulo, por lo normal, tendrán lugar en el aula habilitada para el grupo de 1er curso de Grado Medio. La cual dispone de un ordenador por cada alumno, de esta forma, aquellas actividades vinculadas con la ofimática y sus derivadas podrán realizarse ad intra del aula.

Para seguir el módulo profesional a lo largo del curso, no es imprescindible la adquisición por parte del alumnado de un libro guía. El docente presentará el contenido mediante diapositivas que serán puestas a disposición del alumnado por el aula virtual. Pese a ello, en tanto que recurso utilizado por el docente para elaborar los materiales. Tampoco se desaconseja su adquisición para aquél/aquella que lo considere oportuno. A continuación, se relatan los recursos a utilizar durante el siguiente curso escolar:

Recursos cuyo soporte es la palabra escrita
Libros de texto escogidos por el Departamento: - <i>Comunicación empresarial y atención al cliente</i> (2024) Ariza Ramirez, J.M., Ariza Ramirez, F.J., McGraw Hill - <i>Comunicación empresarial y atención al cliente</i> (2024). García-Sáuco, M. MacMillan
<u>Legislación:</u> - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. - Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. - Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. - Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos - Cualquier otro texto de carácter legislativo cuya introducción se considere pertinente
- Noticias publicadas en prensa digital - Artículos de - Documentos relativos a políticas de comunicación de empresas - Manuales de archivo de entidades privadas y/o públicas.
Recursos de medios informáticos y audiovisuales
- PC para uso individual del alumnado, además del PC del docente. - Pizarra digital y proyector - Vídeos de apoyo sobre comunicación no verbal, comunicación oral, procesos de atención al cliente, documental/reportajes sobre temas relacionados - Altavoces, conexión wifi, impresora, escáner - Aplicaciones aplicables al proceso de enseñanza-aprendizaje como Edpuzzle, Mentimeter o Kahoot. - Software de procesador de textos, edición de hojas de cálculo y generación de presentaciones por diapositivas. - Recursos web

Otros recursos
- Mobiliario (sillas de oficina, mesas, estanterías, cajones, etc.) - Material de oficina (bolígrafos, folios, grapadora, subrayador, fundas de plástico, etc.) - Pizarra con rotuladores

8.2. Criterios para la organización y distribución del alumnado en grupos o equipos

Las actividades en grupo o de aprendizaje cooperativo suponen un pilar importante para la presente programación docente (EEA8). Es por ello que para aquellas actividades que así lo requieran se seguirán los siguientes criterios de agrupación:

- Criterio temporal: la agrupación tendrá carácter temporal o provisional. Al haber varias actividades grupales durante el curso escolar, de esta manera el alumnado podrá dilucidar si su compañero/a es el óptimo/a para los propósitos de la actividad.
- Criterio funcional: se realizará un agrupamiento por afinidad, por tanto el alumnado tiene libertad acerca de con quien agruparse
- Criterio numérico: el agrupamiento será por pares, sin que ello sea óbice para que en determinadas actividades o tareas haya un agrupamiento ulterior de esos pares.

9. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD PARA EL ALUMNADO QUE LO REQUIERA

9.1. Actuaciones de apoyo ordinario

Si hay alumnos que, a través de la evaluación formativa, se observa que no han asimilado los contenidos mínimos necesarios para desenvolverse adecuadamente en el proceso formativo, se les proporcionará material de refuerzo y se les atenderá, preferentemente, al final o al principio de la clase, mediante la oportuna adaptación y orientación, para procurar que, con la mayor brevedad posible se incorporen a la marcha del colectivo.

Una situación que se da de forma habitual es la de contar con algún alumno que habla el castellano con fluidez; sin embargo, encuentra dificultades de expresión escrita. Se incidirá entonces en los aspectos del lenguaje que pudieran dificultar a estos alumnos el seguimiento de la clase. Una actividad apropiada para ello es la realización de un glosario, de forma individual, en el que los alumnos anoten cada vocablo que hayan conocido por primera vez, o bien una nueva aplicación de este.

9.2. Actuaciones para el alumnado con necesidades educativas especiales

Con relación a los alumnos con necesidades educativas especiales, la diversidad podrá consistir en:

- Alumnos con posibles dificultades de aprendizaje:
 - o Se insistirá básicamente en los contenidos prioritarios mediante actividades de refuerzo, clases de repaso y ejercicios resueltos.
 - o Se intentará conocer los distintos intereses del alumno para explotarlos como fuentes de motivación y que desarrolle correctamente el proceso de aprendizaje.
 - o Se propondrán actividades secuenciando el nivel de dificultad de forma progresiva.
 - o Se utilizarán materiales didácticos variados, utilizando en cada caso aquellos que respondan mejor a las necesidades concretas de cada alumno.
- El alumnado ACNEAE que haya informado en tiempo y forma al equipo docente y lo necesite, podrá solicitar adaptación en las medidas metodológicas y los procedimientos de evaluación que se ajustan a sus necesidades que precisan como podrán ser:

- Adaptación de tiempos (hasta un 25%)
- Adaptación del formato de examen en pruebas escritas, que supondrá un aumento del tamaño y, en su caso, tipo de la fuente de texto e interlineado, así como la incorporación de espacio suficiente entre las diferentes cuestiones para cumplimentar las respuestas. En el caso de que los enunciados de la prueba escrita contengan imágenes se aumentará el tamaño de las mismas.
- Utilización de medios técnicos e informáticos para facilitar el desarrollo de las actividades formativas en casos de dificultad en la motricidad fina o déficit visual.
- Utilización de recursos técnicos en los casos de déficit auditivo.
- Adaptación de los accesos, espacios y mobiliario en los casos de presentar dificultades de movilidad.
- Otras medidas que permitan la realización de las actividades formativas y que a juicio del equipo docente resulten de aplicación.
- Alumnos con altas capacidades intelectuales
 - Con relación a los alumnos con altas capacidades intelectuales, que tienen un ritmo más acelerado de aprendizaje, para ellos se procurará plantear un número adicional de supuestos prácticos, con un planteamiento más laborioso que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento.
 - Se intentará conocer los distintos intereses del alumno para explotarlos como fuentes de motivación y que desarrolle correctamente el proceso de aprendizaje.
 - Asimismo, se entregarán actividades de ampliación, con especial dificultad, a quienes puedan ahondar en aspectos más complejos.
- Alumnos que se integran tardíamente al sistema educativo.
 - Se les ofrecerá material de apoyo para facilitar la asimilación de los conocimientos, y se les hará un especial seguimiento durante el desarrollo de las sesiones.

10. PROCEDIMIENTOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

10.1. Principios generales

La evaluación es un proceso continuo, sistemático e integrador que permite obtener información relevante sobre el grado de consecución de los resultados de aprendizaje por parte del alumnado. Lejos de concebirse como una acción meramente calificadora, la evaluación cumple una función pedagógica esencial, al ofrecer orientaciones para la mejora del proceso de tanto de enseñanza, como de aprendizaje, y favorecer así una toma de decisiones fundamentada.

El marco normativo del proceso de evaluación queda instituido por el texto consolidado de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, concretamente en su artículo 43, que establece la evaluación del alumnado en los ciclos formativos de grado medio tendrá lugar por módulos profesionales. Dentro de los módulos profesionales, el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional, prefigura en su artículo 107 que la evaluación será continua, se adaptará a las diferentes metodologías de aprendizaje, y deberá basarse en la comprobación de los resultados de aprendizaje en las condiciones de calidad establecidas en el currículo.

Igualmente, la evaluación respetará el carácter práctico de la formación, así como las necesidades de adaptación metodológica y de recursos de las personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo, garantizando la accesibilidad de la evaluación. Para lo cual el profesorado o personas expertas responsables de cada módulo profesional evaluará tomando como referencia los objetivos, expresados en resultados de aprendizaje, y los criterios de evaluación. Las decisiones de evaluación final se adoptarán de manera colegiada en función del grado de adquisición de las competencias correspondientes al ciclo formativo. De tales

aseveraciones se pueden extraer las siguientes acciones destinadas a la evaluación, atendiendo a su naturaleza:

- **Evaluación inicial o diagnóstica:** llevada a cabo al comienzo del proceso de enseñanza con el objeto de identificar los conocimientos previos del alumnado y poder con ello adaptar dicho proceso para conseguir un aprendizaje eficiente.
- **Evaluación continua y formativa:** llevada a cabo durante todo el proceso de enseñanza, con la finalidad de detectar progresos y debilidades, posibilitando con ello la reorientación del proceso en caso necesario.
- **Evaluación final y sumativa:** tiene lugar al final del proceso de enseñanza, mediante el análisis objetivo del grado de consecución de los objetivos propuestos.

En suma, la evaluación será a la vez criterial, continua, formativa, sumativa y objetiva. Para superar el módulo deberán superarse todos los resultados de aprendizaje comprendidos en el mismo, ya que el art. 18 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, establece que: «*Las ofertas de formación profesional contarán con una evaluación que verifique la adquisición de los resultados de aprendizaje en las condiciones de calidad establecidas en los elementos básicos del currículo, de acuerdo con los criterios de evaluación de cada uno de los módulos profesionales y, en su caso, proyecto ..., y teniendo siempre en cuenta, como referente máximo, la globalidad de las competencias asociadas a la oferta formativa.*»

10.2. Instrumentos de evaluación

El Real Decreto 659/2023 de 18 de julio, en su artículo 107.2 establece que los instrumentos han de ser variados, flexibles y adaptados a las distintas situaciones de aprendizaje que permitan la valoración objetiva de todas las personas en formación, y que garanticen, asimismo, que las condiciones de realización de los procesos asociados a la evaluación se adaptan a las personas con necesidad específica de apoyo. A continuación, se resumen los instrumentos utilizados para el seguimiento y evaluación del alumnado.

Instrumento	Descriptor
I1	Prueba objetiva , escrita o digitalizada, organizada como parte de una unidad, totalidad o conjunto de unidades.
I2	Actividades individuales de clase , guiadas por el docente y realizadas en horario lectivo, ya sean de naturaleza individual o cooperativa.
I3	Exposición individual o grupal sobre un tema del módulo, valorando la claridad, estructura, vocabulario técnico y uso de apoyos visuales.
I4	Actividades en la formación en empresa u organismo equiparado. Actividad que realiza el alumnado de forma individual, ejecutada en horario laboral. Suelen estar desarrolladas bajo el tutor de empresa.

Cada instrumento se valorará sobre diez puntos, considerándose superadas las calificaciones iguales o superiores a 5 puntos.

Si en el global de la calificación de un RA no se obtiene un 5 o más el alumno/a deberá presentarse a la prueba relativa para recuperar dicho RA que se realizará al inicio del siguiente trimestre. En el caso de no conseguir el 5 en la recuperación de la prueba, el alumno tendrá que realizar el examen de convocatoria extraordinaria con todos los contenidos impartidos durante el curso.

La falta de asistencia a un examen o una prueba objetiva de evaluación no supone la pérdida del derecho a ser evaluado. No obstante, la repetición de dicha prueba se realizará en un período calificado como «de incidencias» elegido por el docente.

El alumno/a que durante un examen se le sorprenda con un móvil o en disposición de falsear el resultado de dicha prueba mediante la introducción ilegítima de elementos externos se verá obligado a repetir la prueba de evaluación en un lugar y en un momento a decidir por el docente. Negarse a repetir dicha prueba de evaluación supondrá la pérdida del derecho a la evaluación. Teniendo que acudir a convocatorias posteriores si las hubiere.

10.3. Instrumentos de calificación

Esta calificación vendrá determinada por los niveles de logro alcanzados por el alumno, en relación a un criterio de evaluación concreto

La calificación final del alumnado será el resultado de aplicar a la calificación obtenida para cada criterio de evaluación el porcentaje ponderación indicado, con ello se obtendrá la calificación para cada resultado de aprendizaje.

$$\text{Calificación RA} = \frac{\sum \text{Criterio Evaluación} \times \text{Ponderación}}{\sum \text{Ponderaciones}}$$

Finalmente, se aplicará la ponderación correspondiente a cada uno de los cinco resultados de aprendizaje, obteniendo así la calificación final.

$$\text{Calificación Módulo} = \frac{\sum \text{Resultado Aprendizaje} \times \text{Ponderación}}{\sum \text{Ponderaciones}}$$

El nivel de logro conseguido por el alumno queda definido en la siguiente rúbrica:

Excelente	9-10	El alumnado demuestra un conocimiento muy amplio y completo
Avanzado	7-8	El alumnado demuestra un conocimiento amplio
Intermedio	6	El alumnado demuestra un conocimiento intermedio, algunas tareas no las domina
Básico	5	El alumnado demuestra conocimientos básicos sobre las tareas
Insuficiente	2-4	El alumnado no demuestra conocimientos suficientes sobre las tareas
Nulo	0-1	Desconocimiento del alumnado sobre las tareas a realizar

Para la aplicación de la evaluación continua es imprescindible la asistencia regular. Estando establecida en el Plan de Convivencia del centro, la pérdida del derecho a la evaluación continua para los alumnos que superen el 30% de las horas de clase (112 horas), cuando un alumno acumule 34 faltas (justificadas o no) en este módulo, no se le podrá aplicar la evaluación continua y será calificado como “No evaluado” (NE1) en las evaluaciones parciales afectadas.

El alumno con pérdida del derecho a la evaluación continua podrá presentarse a examen final ordinario y extraordinario con todos los contenidos del módulo. Igualmente irá con todos los RA aun habiendo aprobado alguna prueba evaluable si después pierde el derecho a la evaluación continua.

10.4 Relación de los resultados de aprendizaje vinculados a Instrumentos de Evaluación

Resultados de Aprendizaje	Ponderación
Resultado de aprendizaje 1 (RA1): Selecciona técnicas de comunicación,	15%

relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella					
Criterio de evaluación	Rango	Instrumento	% valor	Unidad de Trabajo	Evaluación
a, b, c, d, e, f, g, h, i	1-10	I1/I2	70/30	1	1ª Evaluación
Resultado de aprendizaje 2 (RA2): Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa					10%
Criterio de evaluación	Rango	Instrumento	% valor	Unidad de Trabajo	Evaluación
a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	1-10	I1/I2	70/30	2	1ª Evaluación
Resultado de Aprendizaje 3 (RA 3): Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.					20%
Criterio de evaluación	Rango	Instrumento	% valor	Unidad de Trabajo	Evaluación
a, b, c, d, e, f, g, h, k	1-10	I1/I2	70/30	3	1ª Evaluación
i, j	1-10	I2/I1	70/30	4	2ª Evaluación
Resultado de Aprendizaje 4 (RA4) Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos					10%
Criterio de evaluación	Rango	Instrumento	% valor	Unidad de Trabajo	Evaluación
a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	1-10	I4	100	5	Fase de empresa
Resultado de Aprendizaje 5 (RA5) Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación					10%
Criterio de evaluación	Rango	Instrumento	% valor	Unidad de Trabajo	Evaluación
a, b, c, d, e, f, g, h, i	1-10	I1/I2	70/30	6	2ª Evaluación
Resultado de Aprendizaje 6 (RA6) Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo					10%
Criterio de evaluación	Rango	Instrumento	% valor	Unidad de Trabajo	Evaluación
a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	1-10	I1/I2	70/30	7	2ª Evaluación
Resultado de Aprendizaje 7 (RA7) Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing					20%
Criterio de evaluación	Rango	Instrumento	% valor	Unidad de Trabajo	Evaluación
a, b, c, d, e, f, g	1-10	I3/I2/I1	50/25/25	8	3ª Evaluación
Resultado de Aprendizaje 8 (RA8) Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.					5%
Criterio de	Rango	Instrumento	% valor	Unidad de	Evaluación

evaluación				Trabajo	
a, b, c, d, e, f, g, h, i, j	1-10	11/12	70/30	9	3 ^a Evaluación

10.5. Plan de refuerzo y recuperación

En el Plan de refuerzo y recuperación caben distinguir dos situaciones:

- 1) En aquellos casos en que el proceso de aprendizaje no sea progresivo, es decir, cuando la evaluación positiva de una Unidad no pueda llevar implícita la recuperación de las Unidades anteriores, se realizarán actividades específicas de recuperación.

En estos casos, cuando algún alumno no haya alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados para los que se considere necesario su consecución, se establecerán actividades específicas de recuperación que realizarán a lo largo de las Unidades siguientes.

- 2) Por otro lado, para los alumnos que han de ser evaluados en **evaluación extraordinaria**, las actividades de recuperación habrán de realizarse durante las dos o tres semanas de diferencia con la prueba ordinaria, éstas deberán:
 - Estar claramente especificadas
 - Poder ser realizadas en el período de tiempo previo a la evaluación extraordinaria
 - Corresponderse con los objetivos generales del módulo y las capacidades terminales

El Plan de refuerzo y recuperación incluirá actividades que podrán consistir, según la naturaleza de los contenidos en: realización de actividades, pruebas escritas, análisis y solución de problemas, cuestionarios, trabajos, y realización de exposiciones.

Aquellos alumnos que no superen con éxito el examen ordinario serán de nuevo evaluados en la convocatoria extraordinaria. Estos alumnos deberán realizar una prueba objetiva de los contenidos de todo el módulo. Esta prueba objetiva tendrá un peso del 100% de la nota.

11. ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y LA PRÁCTICA DOCENTE

La información obtenida de la evaluación debe servir también para evaluar la propia labor docente. Los profesores, además de los aprendizajes de los alumnos, evaluarán los procesos de enseñanza y su propia práctica docente en relación con el logro de sus objetivos educativos del currículo.

Igualmente, se evaluará la programación docente y el desarrollo del currículo. A la vista de los informes de las sesiones de evaluación, se procederá a la revisión de sus programaciones iniciales, sin esperar a que finalice el curso, ya que en la primera evaluación todavía se está a tiempo de remediar los posibles errores en los que se haya incurrido. Las modificaciones que se hubieran realizado se incluirán en la programación para el curso siguiente, aunque en la medida de lo posible se aplicarán de inmediato.

Para más información ver el Proyecto Educativo del centro en su Capítulo 4 sobre propuesta curricular, apartado 4.10. Criterios comunes de Centro sobre Estrategias e Instrumentos para la Evaluación del Proceso de Enseñanza y la Práctica Docente. Evaluación de la Práctica Docente (EPD).

12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Actividades relacionadas con el proyecto del Aula de Emprendedores desarrollado por el departamento de administración o, en su caso, serán las establecidas en la Programación General Anual.