



Región de Murcia
Consejería de Educación y
Formación Profesional



IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS
CC 30011971
PARAJE DE LAS JUMILLICAS, S/N. 30620 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 Y ATENCIÓN AL CLIENTE 1º CURSO. CICLO FORMATIVO GRADO SUPERIOR ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



Centro: IES SANTA MARÍA DE LOS BAÑOS. 30011971

Localidad: FORTUNA.

Municipio: FORTUNA.

Curso: 2025/2026

ÍNDICE

1. CONTEXTUALIZACIÓN	4
2. REFERENTES LEGALES	5
3. COMPETENCIAS	6
3.1 COMPETENCIA GENERAL. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO	6
3.2 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO	6
4. OBJETIVOS	8
4.1 OBJETIVOS GENERALES. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO	8
4.2 OBJETIVOS DEL MÓDULO: RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	9
5. RELACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE CON LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES Y LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO	12
6. CONTENIDOS	12
6.1 UNIDADES DE TRABAJO	12
6.2 CONTENIDOS, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN	15
6.3 RELACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE CON LAS UNIDADES DE TRABAJO	15
6.4 CONTENIDOS INTERDISCIPLINARES. RELACIÓN CON OTROS MÓDULOS DEL CICLO	15
6.5 OTROS CONTENIDOS TRANSVERSALES	16
REDUCIR LA UTILIZACIÓN DE PLÁSTICOS Y PAPEL	17
REUTILIZAR EL MATERIAL DIDÁCTICO COMO PAPEL, MATERIAL INFORMÁTICO, ETC.	17
RECICLAR EN EL CASO DE NO PODER APLICAR LAS ANTERIORES.	17
USO DE PRODUCTOS POCO PERJUDICIALES	17
REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO TANTO EN EL TRABAJO COMO EN LOS DESPLAZAMIENTOS AL MISMO.	17
7. METODOLOGÍA	17
7.1 PRINCIPIOS METODOLÓGICOS	17
7.2 ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	18
7.3 MATERIALES, RECURSOS, ORGANIZACIÓN Y ESPACIOS	18
LIBRO DE TEXTO DEL ALUMNO: SE RECOMIENDA “COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE” DE LA EDITORIAL MCGRAW HILL.	19
PIZARRA DIGITAL.	19
ENCERADO Y ROTULADOR.	19
ORDENADORES (UNO POR ALUMNO)	19
INTERNET PARA LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN.	19
APLICACIONES PARA EL TRATAMIENTO DE TEXTOS Y LA ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES.	19
7.4 ACTIVIDADES	19
8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ALUMNOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO	20
9. EVALUACIÓN	21
9.1 PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	22
9.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	23
9.3 CRITERIOS DE EVALUACIÓN	24

9.4 PLAN DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN DEL ALUMNADO. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	27
9.5 IMPOSIBILIDAD DE APLICAR LA EVALUACIÓN CONTINUA. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	28
9.6 MÓDULOS NO SUPERADOS EN LA EVALUACIÓN FINAL ORDINARIA DE JUNIO. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	28
10. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE	30

1. CONTEXTUALIZACIÓN

La presente programación didáctica corresponde al módulo profesional “**Comunicación y Atención al Cliente**”, incluido en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas que pertenece a la familia de Administración y Gestión.

El título de Técnico Superior de Administración y Finanzas queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Administración y Finanzas.

Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Administración y Gestión.

Referente Europeo en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE-5b.

Los destinatarios de las enseñanzas de este ciclo son jóvenes mayores de 18 años, adultos procedentes tanto del ciclo formativo de grado medio, como de bachillerato y otros procedentes del mundo laboral. En general, tienen sus preferencias profesionales bien claras y buscan una preparación adecuada en la que las competencias adquiridas les ayuden a mejorar su situación laboral o a insertarse en el mundo laboral al finalizar estos estudios.

El **PERFIL PROFESIONAL** del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

El **ENTORNO PROFESIONAL** donde los alumnos/as ejercerán su actividad abarca desde grandes como medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, desempeñando las tareas administrativas en la gestión y el asesoramiento en las áreas laboral, comercial, contable y fiscal de dichas empresas e instituciones, ofreciendo un servicio y atención a los clientes y ciudadanos, realizando trámites administrativos con las administraciones públicas y gestionando el archivo y las comunicaciones de la empresa.

Podría ser trabajador por cuenta propia, efectuando la gestión de su propia empresa o a través del ejercicio libre de una actividad económica, como en una asesoría financiera, laboral o estudio de proyectos, entre otros.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

Administrativo de oficina.

Administrativo comercial.

Administrativo financiero.

Administrativo contable.

Administrativo de logística.

Administrativo de banca y de seguros.

Administrativo de recursos humanos.

Administrativo de la Administración pública.

Administrativo de asesorías jurídicas, contables, laborales, fiscales o gestorías.

Técnico en gestión de cobros.

Responsable de atención al cliente.

En cuanto a la relación de **cualificaciones y unidades de competencia** comprendidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, el módulo *“Comunicación y atención al cliente”* contribuye a las siguientes:

Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas ADG310_3 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
- UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.
- UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

El módulo se compone de 175 horas de las cuales 140 horas se imparten en el centro a razón de 5 sesiones semanales y el resto, 35 horas, corresponden a la formación en la empresa.

2. REFERENTES LEGALES

Estatales

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible y la Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria a la Ley de Economía Sostenible.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.
- Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, que establece el Título de Técnico en Administración y Finanzas y fija sus enseñanzas mínimas.
- 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.
- Real Decreto 500/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado superior y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Autonómicos

- Orden de 20 de diciembre de 2013, de la Consejería de Educación, Universidades y Empleo por la que se establece el Currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas 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 9 de abril de 2015, de la Dirección General de Formación Profesional por la que se dictan instrucciones para la puesta en marcha y desarrollo del módulo de Formación en Centros de Trabajo para los alumnos matriculados en centros docentes de 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.
- 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.

3. COMPETENCIAS

Se entiende por competencia la capacidad de poner en práctica de forma integrada, en contextos y situaciones diferentes, los conocimientos, las habilidades y las actitudes personales adquiridas. El concepto de competencia incluye tanto el saber (conocimientos teóricos) como las habilidades (conocimientos prácticos o aplicativos) y las actitudes (compromisos personales), y va más allá del saber y del saber hacer o aplicar porque incluye también el saber ser o estar.

3.1 COMPETENCIA GENERAL. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO

La **competencia general** del título consiste en “organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental”.

Competencia que se contribuye a alcanzar desde el módulo de “Comunicación y atención al cliente”, porque los alumnos/as conocerán las distintas formas de comunicación tanto con agentes externos como internos a la organización, así como con la Administración pública, empleando distintos medios y canales para ofrecer siempre una imagen empresarial de calidad. Respetando las normas en cuanto a PRL y procurando que el impacto de su trabajo sea mínimo en el medioambiente.

3.2 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título describen las capacidades y conocimientos que deben alcanzar los alumnos/as con este título para dar respuesta a los requerimientos del sector productivo, aumentar el empleo y favorecer la cohesión social. Estas competencias no son independientes unas de otras, sino que se complementan, por ello es difícil a veces separarlas.

Las competencias profesionales, personales y sociales vienen recogidas en el artículo 5 del RD 1584/2011.

Detallamos a continuación las competencias a las cuales contribuye nuestro módulo en mayor medida: a), b), c), d), e), l), ñ), o) y p).

a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.

Competencia de carácter profesional.

El alumno adquirirá esta competencia mediante el manejo, elaboración, registro y actualización de los distintos documentos que se trabajan en la empresa tanto en su relación interna como externa.

b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.

Competencia profesional, personal y social.

El alumno desarrollará esta competencia mediante la redacción de documentos y comunicaciones de manera efectiva, adquiriendo destreza en su relación con los demás, controlando el tiempo de realización y solucionando los problemas o necesidades detectadas.

c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.

Competencia de carácter personal.

El alumno adquirirá esta competencia realizando un análisis de la información de la que dispone, tanto interna como externa y tendrá que identificar posibles deficiencias y proponer soluciones adecuadas.

d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.

Competencia profesional y personal.

El alumno trabajará esta competencia porque en el desarrollo de su labor deberá identificar errores en los procesos de trabajo que se indiquen y proponer soluciones para paliar en la medida de lo posible dichas incongruencias.

e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

Competencia profesional.

El alumno identificará según las instrucciones que se le faciliten la forma más adecuada para clasificar, registrar y archivar la documentación de la empresa.

l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.

Competencia profesional y personal.

El alumno simulará situaciones en la atención al cliente, reflejando en todo momento la imagen de la empresa y siendo justo en el asesoramiento facilitado al cliente.

ñ) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.

Competencia personal y social.

El alumno trabajará en equipo y mediante la exposición de los trabajos realizados por el grupo practicará la creatividad, mejorará su autonomía y la habilidad para solventar problemas dentro del grupo.

o) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.

Competencia personal y social.

El alumno dentro del grupo de trabajo asumirá el papel de líder, para ello coordinará al resto del grupo en su realización debiendo solucionar cualquier problema o malentendido que surja.

p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

Competencia profesional y social.

El alumno en la realización de su trabajo empleará distintos canales para transmitir la información según el destinatario. Respetando en todo momento al resto y reconociendo su trabajo.

4. OBJETIVOS

Los objetivos son el conjunto de destrezas, habilidades, actitudes y conocimientos que se pretenden conseguir en el alumnado, a través del desarrollo curricular de todos los módulos profesionales que componen el Ciclo Formativo, y que se requiere que los alumnos/as hayan desarrollado al finalizar éste.

4.1 OBJETIVOS GENERALES. CONTRIBUCIÓN DEL MÓDULO

Los objetivos generales que los alumnos tienen que conseguir al finalizar estos estudios vienen recogidos en el artículo 9 del RD 1584/2011, por el que se establece el título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas.

En la Orden de 20 de diciembre de 2013, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de este título en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Murcia, se mantienen los mismos objetivos generales.

Detallamos a continuación los objetivos a los cuales contribuye nuestro módulo: A, B, C, D, E, G, N y S.

A) Analizar y confeccionar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, identificando la tipología de los mismos y su finalidad, para gestionarlos.

Se contribuye a la consecución de este objetivo mediante la adquisición por parte de los alumnos de los conocimientos necesarios para realizar los distintos tipos de documentos que se utilizan en la empresa y cuál es la función que cumplen.

B) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.

Se contribuye a la consecución de este objetivo mediante la adquisición por parte de los alumnos de los conocimientos necesarios para identificar todos los requisitos que deben cumplir los documentos que se utilizan en la empresa tanto en su forma como en su vocabulario.

C) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.

Se contribuye a alcanzar este objetivo porque los alumnos deberán seleccionar aquellas expresiones más habituales en la documentación empresarial.

D) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.

Se contribuye a la consecución de este objetivo mediante la utilización de aplicaciones informáticas para el tratamiento de la información, como el procesador de textos que facilita la redacción de documentos.

E) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.

Se contribuye a la consecución de este objetivo mediante la adquisición por parte de los alumnos de los conocimientos necesarios para obtener información y una vez analizada, utilizarla para detectar necesidades en la gestión de una empresa.

G) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.

Se contribuye a alcanzar este objetivo porque los alumnos clasificarán, registrarán y archivarán los distintos documentos realizados.

N) Reconocer las técnicas de atención al cliente/usuario, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades relacionadas.

Se contribuye a alcanzar este objetivo mediante el empleo por parte de los alumnos de distintas técnicas para realizar la atención al cliente con calidad. Para ello se simularán distintas situaciones y contextos en clase.

S) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

El alumno identificará la técnica de comunicación más adecuada en función del destinatario y de la finalidad que se persigue con dicha comunicación. Asegurándose de que el proceso de comunicación se ha completado.

4.2 OBJETIVOS DEL MÓDULO: RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los objetivos del módulo profesional vienen expresados en resultados de aprendizaje (artículo 10 del RD 1147/2011). Estos **resultados de aprendizaje** son las habilidades que el alumno debe ir adquiriendo para desarrollar las competencias necesarias que se pretenden lograr con este módulo.

Para comprobar que los alumnos alcanzan estos resultados de aprendizaje utilizamos los criterios de evaluación que vienen establecidos en el RD de Título.

Se desarrollan a continuación estos resultados de aprendizaje (RA), ponderados en función de su importancia relativa sobre el total del módulo y los criterios de evaluación que se utilizarán para su valoración:

RA1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas. (6%)

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.
- b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
- c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
- e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.
- f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.
- g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.

- h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.
- i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
- j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

RA2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor. (20%)

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- d) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.
- e) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.
- f) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
- g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo. (20%)

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.
- d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
- e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
- f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.
- g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.
- h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
- i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
- k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

RA4 Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas. (15%)

Criterios de evaluación:

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

RA5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios. (15%)

Criterios de evaluación:

- a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
- d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.
- e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

RA6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente. (12%)

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.

- e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
- f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.
- g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.
- j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

RA7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente. (12%)

Criterios de evaluación:

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

5. RELACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE CON LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES Y LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

RA	CPPS									OBJETIVOS GENERALES							
	a	b	c	d	e	l	ñ	o	p	A	B	C	D	E	G	N	S
RA1	X							X		X							
RA2		X					X							X			X
RA3		X									X	X					
RA4					X										X		
RA5				X		X	X		X				X			X	
RA6			X			X	X		X							X	
RA7				X		X										X	

6. CONTENIDOS

Los contenidos son el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos y a la adquisición de competencias. Son, por tanto, el elemento que el profesor trabaja con los alumnos para conseguir los resultados de aprendizaje establecidos para el módulo profesional y, tal como podemos deducir de la definición anterior giran en torno a un triple eje: saber, saber hacer y saber ser.

6.1 UNIDADES DE TRABAJO

El RD 1584/2011, de Título, establece los contenidos básicos o mínimos de este módulo, estos suponen la expresión mínima de contenidos a desarrollar. Estos contenidos se encuentran todos incluidos en las diferentes unidades de trabajo.

Los contenidos de las unidades de trabajo se relacionan a continuación:

Unidad 1. La organización en la empresa. Proceso de información y comunicación.

- La empresa: elementos y tipos.
- Clasificación de las empresas.
- La organización empresarial. Principios.
- Tipos de organización.
- Áreas funcionales de la empresa.
- Departamentalización de la empresa.
- Descripción de organigramas elementales.
- La función directiva.
- La información en la actividad empresarial.
- La comunicación en la actividad empresarial.
- Comunicación externa e imagen corporativa.

Unidad 2. La comunicación presencial en la empresa.

- La comunicación en la empresa.
- Barreras de la comunicación.
- Tipos de comunicación en la empresa.
- La comunicación presencial.
- Técnicas de comunicación presencial.
- Las habilidades sociales.
- Situaciones habituales de la comunicación presencial.
- Recepción de visitas.
- Comunicación no verbal.
- Protocolo, formas de actuación y costumbres.

Unidad 3. Comunicación telefónica y telemática.

- El proceso de comunicación telefónica.
- Equipos y prestaciones para la comunicación telefónica.
- Pautas de comunicación telefónica.
- Objetivos y clasificación de las llamadas telefónicas.
- Barreras y dificultades en la comunicación telefónica.
- Gestión de las comunicaciones telefónicas en la empresa.
- Manejo de las centralitas telefónicas.
- Atención de quejas telefónicas.
- Clientes difíciles y situaciones especiales al teléfono.
- Tipos de comunicación telemática.
- Gestión de la comunicación telemática.

Unidad 4. Documentos escritos al servicio de la documentación empresarial.

- La comunicación escrita.
- Redacción de documentos.
- Documentos de comunicación interna en la empresa.
- Documentos de comunicación externa en la empresa.
- Documentos de comunicación con la Administración Pública.
- Soportes para transmitir documentos escritos.
- Canales para transmitir documentos escritos.

- Gestión documental.

Unidad 5. Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial.

- El archivo: finalidad y funciones.
- Tipos de archivos empresariales.
- Sistemas de clasificación de documentación.
- Recepción y archivo de documentación en papel.
- Recepción y archivo de documentación digital.
- Consulta y conservación de la documentación.
- Tratamiento de la correspondencia empresarial.
- Tratamiento telemático de la documentación.
- Seguridad y confidencialidad de la información.
- La Agencia Española de Protección de Datos.

Unidad 6. Comunicación y atención comercial.

- El cliente y la empresa.
- Las motivaciones del cliente.
- El proceso de compra.
- El departamento de atención al cliente.
- La calidad en la atención al cliente.
- La comunicación en la atención comercial.
- Errores y barreras en la comunicación con el cliente.
- Elementos de la atención al cliente.
- El proceso de atención al cliente.
- Tratamiento y gestión de la información comercial.

Unidad 7. Gestión de conflictos y reclamaciones.

- La satisfacción del cliente.
- Mecanismos de expresión de la satisfacción.
- La protección de los derechos del consumidor.
- El consumidor y la Administración.
- La reclamación.
- Principios básicos para presentar una reclamación.
- Gestión empresarial de reclamaciones escritas.
- Gestión de reclamaciones presenciales.
- El conflicto en el ámbito comercial.
- La negociación.

Unidad 8. Servicio posventa y fidelización de los clientes.

- Servicio posventa.
- Tipos de servicios posventa.
- Calidad y servicio posventa.
- Gestión de la calidad.
- Tratamiento de errores y anomalías.
- CRM como instrumento de gestión posventa.
- Posventa y fidelización de los clientes.

6.2 CONTENIDOS, SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN

Desarrollamos a continuación la secuencia de unidades de trabajo que se impartirán en el centro y las que se trabajarán en la empresa para alcanzar los resultados de aprendizaje.

Evalua ción	Nº	Unidad de Trabajo	Horas Sesiones	Centro	Empresa
1ª	1	La empresa y su organización. El proceso de comunicación.	11	11	
	2	La comunicación presencial en la empresa.	26	16	10
	3	La comunicación telefónica y telemática.	26	16	10
2ª	4	Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial.	30	30	
	5	Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial.	25	25	
3ª	6	Comunicación y atención comercial.	25	10	15
	7	Gestión de conflictos y reclamaciones.	18	18	
	8	Servicio posventa y fidelización de los clientes.	14	16	
TOTAL HORAS / SESIONES LECTIVAS			175	140	35

No debemos olvidar que esta planificación temporal estará siempre sujeta a la capacidad de aprendizaje y comprensión de los alumnos. Del total de horas del módulo, 140 corresponden a la fase de centro y el resto, 35 horas se realizan en la fase de empresa.

6.3 RELACIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE CON LAS UNIDADES DE TRABAJO

Cada unidad de trabajo consigue desarrollar, total o parcialmente, los resultados de aprendizaje que debe lograr el alumno. Véase la siguiente relación:

RA	UT1	UT2	UT3	UT4	UT5	UT6	UT7	UT8
RA1	X							
RA2		X	X					
RA3				X				
RA4					X			
RA5		X	X			X		
RA6						X	X	
RA7								X

6.4 CONTENIDOS INTERDISCIPLINARES. RELACIÓN CON OTROS MÓDULOS DEL CICLO

Los profesores que imparten distintos módulos no pueden trabajar de forma aislada, la programación es un compromiso del colectivo docente que nos lleva a los profesores que trabajamos con un mismo grupo de alumnos a coordinarnos para mejorar los procesos de enseñanza, reflexionar sobre los mismos de forma conjunta y mejorar el aprovechamiento de recursos. Los módulos que forman parte de un ciclo formativo guardan una interrelación entre sí, ya que, van a componer un perfil profesional, por tanto, los contenidos que se van a desarrollar podrán solaparse o complementarse. En el caso del módulo de comunicación y atención al cliente considero que habría que llevar una coordinación con:

Tratamiento Informático de la Información, en el que se adquieren conocimientos sobre procesadores de textos, herramienta imprescindible en la confección de la mayoría de los documentos.

6.5 OTROS CONTENIDOS TRANSVERSALES

La labor docente no se centra en inculcar solamente los contenidos de un módulo, sino que además ha de formar al alumnado en valores personales y sociales, es decir, ha de apostar por una formación integral.

Formación que viene recogida en las distintas leyes, a saber:

El artículo 13 de la LOFP 3/2022, establece que: se debe facilitar el desarrollo formativo profesional de las personas, promoviendo su formación integral, contribuyendo al desarrollo de su personalidad en todas sus dimensiones, así como al fortalecimiento económico del país, del tejido productivo y su posicionamiento en la nueva economía, a partir de la cualificación de la población activa y de la satisfacción de sus necesidades formativas a medida que se producen. A tal fin deberá incorporar contenidos culturales, científicos, tecnológicos y organizativos, así como contenidos vinculados a la digitalización, la defensa de la propiedad intelectual e industrial, la sostenibilidad, la innovación e investigación aplicada, el emprendimiento, la versatilidad tecnológica, las habilidades para la gestión de la carrera profesional, las relaciones laborales, la prevención de riesgos laborales y medioambientales, la responsabilidad profesional, las habilidades interpersonales, los valores cívicos, la participación ciudadana y la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

Se trabajarán aprovechando los distintos contenidos del módulo los siguientes aspectos:

1. EDUCACIÓN EN VALORES

Teniendo en cuenta estos preceptos legales, se trabajarán con los alumnos valores como la justicia, solidaridad, igualdad, libertad, respeto a otras culturas, no discriminación por razón de sexo... principios fundamentales para fomentar una sociedad y relaciones de convivencia más justas, con el fin último de proporcionar al alumnado las habilidades necesarias para que pueda convivir competentemente en una sociedad multicultural como la nuestra.

2. FOMENTO DE LA LECTURA

Además de formar al alumno en la adquisición de valores y actitudes, debemos promover el hábito a la lectura.

En concreto, para este módulo se hará a través de la lectura de textos científicos intercalados en cada unidad de trabajo. Además, se ofrecerá al alumno información bibliográfica relevante que le permita consultar y profundizar sus conocimientos.

3. USO ADECUADO DE LAS TIC

El artículo 83.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales establece:

«1. El sistema educativo garantizará la plena **inserción del alumnado en la sociedad digital** y el aprendizaje de un consumo responsable y un uso crítico y seguro de los medios digitales y respetuoso con la dignidad humana, la justicia social y la sostenibilidad medioambiental, los valores constitucionales, los derechos fundamentales y, particularmente con el respeto y la garantía de la intimidad personal y familiar y la protección de datos personales. Las actuaciones realizadas en este ámbito tendrán carácter inclusivo, en particular en lo que respecta al alumnado con necesidades educativas especiales.

Las Administraciones educativas deberán incluir en el desarrollo del currículo la competencia digital a la que se refiere el apartado anterior, así como los elementos relacionados con las situaciones de riesgo derivadas de la inadecuada utilización de las TIC, con especial atención a las situaciones de violencia en la red.»

Para desarrollar esta competencia digital utilizarán:

- Internet: para la búsqueda de información de todo tipo.
- E-mail: como medio de comunicación e intercambio de información.

- Software:

- * Procesador de textos para la elaboración de informes y trabajos.
- * Base de datos para comunicaciones y control de clientes.
- * Presentaciones para la exposición de trabajos.

A lo largo del módulo trabajarán estos contenidos para permitir una mayor adaptación a la realidad de la actividad empresarial.

El alumno al terminar este módulo habrá adquirido las competencias requeridas para el buen uso y aprovechamiento de dichas tecnologías.

4. IMPACTO AMBIENTAL DE LA PROFESIÓN

Para que el alumno tome conciencia y adquiera procedimientos que reduzcan el impacto ambiental de su profesión, se trabajarán medidas referentes a la educación ambiental, en concreto, a través de la aplicación de la regla de las tres “R” en el tratamiento de residuos originados en el proceso de la gestión administrativa:

- Reducir la utilización de plásticos y papel.
- Reutilizar el material didáctico como papel, material informático, etc.
- Reciclar en el caso de no poder aplicar las anteriores.
- Uso de productos poco perjudiciales.
- Reducción del consumo energético tanto en el trabajo como en los desplazamientos al mismo.

5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El uso de la informática va en aumento y está presente en casi todos los sectores de actividad, y en particular, los alumnos que acaben dicho ciclo trabajarán en una oficina o despacho. Teniendo en cuenta estas premisas, se integrará a lo largo del módulo la prevención de riesgos laborales en la actividad que se realiza en un puesto de trabajo con PVD’S (el constituido por un equipo con pantalla de visualización provisto de un teclado o dispositivo de adquisición de datos, de un programa para la interconexión persona/máquina, de accesorios ofimáticos y de un asiento y mesa o superficie de trabajo, así como el entorno laboral inmediato).

Para ello se trabajará con los alumnos y alumnas los siguientes aspectos:

- Evitar problemas posturales asociados a tareas informáticas y de trabajo de mesa. Desarrollar un buen hábito de posición sentada que eviten problemas circulatorios y molestias en la espalda.
- Desarrollar habilidades de cuidado de nuestra visión asegurándose una buena iluminación del lugar de trabajo, evitando los reflejos de luz en la pantalla de visualización de datos y manteniendo una distancia prudencial entre ésta y nuestros ojos.
- Mantener siempre orden y limpieza en la mesa de trabajo evitando problemas de pérdidas y daños de documentos de trabajo, así como conseguir un ambiente de trabajo motivador y no estresante.

7. METODOLOGÍA

7.1 PRINCIPIOS METODOLÓGICOS

Los objetivos fundamentales de la formación profesional se basan en la preparación de los alumnos para la actividad en un campo profesional, por ello hay que proporcionarles una formación polivalente que les permita adaptarse a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida.

La metodología utilizada integra aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso sean necesarios, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de todos los procesos productivos propios de la actividad profesional para la cual se está preparando.

El contenido organizador del aprendizaje se ha definido en torno a los procesos reales de trabajo del mundo empresarial.

Se ha procurado facilitar la construcción del aprendizaje significativo, para que el alumno sea capaz de relacionar sus conocimientos previos con los nuevos a adquirir, a través de actividades, ejercicios y demás pruebas pertinentes.

El aprendizaje adquirido debe facilitar que el alumno en una circunstancia distinta pueda valerse del mismo, es decir, ha de ser funcional. Y esta funcionalidad será constante en la enseñanza para influir directamente en la motivación del alumno.

El alumno ha de aprender a aprender para que, tanto a nivel individual como en grupo, sea capaz de generar su propio aprendizaje a través de la investigación, búsqueda y manejo de información, obtención de conclusiones, toma de decisiones, etc. Se trata de obtener alumnos que puedan fácilmente adaptarse a nuevos cambios tecnológicos, sociales, etc.

Para favorecer la igualdad de oportunidades en cuanto al desarrollo de los trabajos, se interrelacionarán alumnos con distintas ideas, distinta nacionalidad, distintos conceptos de la vida, etc. Esto ayudará al enriquecimiento de los alumnos como persona, y al destierro de ideas como que alumnos pertenecientes a distintas razas/nacionalidades no deben mezclarse.

7.2 ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

La metodología a utilizar será: EXPLICATIVA - PARTICIPATIVA – PRÁCTICA.

EXPLICATIVA	Finalidad: la adquisición de conocimientos. - Exposición de los contenidos comenzando por una visión global del tema y fijando su esquema. - El alumno trabajará el material para obtener sus propios apuntes, esquemas, etc. El material podrá ser bibliográfico: libros de la biblioteca. El índice bibliográfico lo facilita el docente, y promoverá su ampliación con iniciativas del alumnado. - Audiovisual: videos. - Informático: programas educativos. - Elaborado por el profesor.
PARTICIPATIVA	Finalidad: trabajar en grupo. Elaboración de contenidos por grupos. Consistirá en: - Búsqueda de información y recogida de datos de organismos oficiales, organizaciones de consumidores, de empresas, etc. A través de distintos medios. - Analizar los resultados obtenidos y sintetizarlos. - Exposición al resto de la clase.
PRÁCTICA	Ejercicios y supuestos. - Se propondrán ejercicios, casos prácticos, etc., que se ajusten a la práctica empresarial, para su posterior resolución individual o en grupo. - Solución de ejercicios en el aula por el docente o los alumnos. Discutiendo los que presenten diferentes soluciones. - Se propondrán ejercicios de carácter interdisciplinar que integren los diferentes conocimientos.

7.3 MATERIALES, RECURSOS, ORGANIZACIÓN Y ESPACIOS

Para desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje se ha optado por los siguientes materiales y recursos:

Libro de texto del alumno: se recomienda “Comunicación y Atención al Cliente” de la editorial McGraw Hill.

Pizarra digital.

Encerado y rotulador.

Ordenadores (uno por alumno).

Internet para la búsqueda de información.

Aplicaciones para el tratamiento de textos y la elaboración de presentaciones.

Para la realización de trabajos en grupo los alumnos se organizarán para que sean lo más heterogéneos posible.

El espacio disponible es suficiente y adecuado para garantizar que se adquieran los resultados de aprendizaje, pues en clase cada alumno dispone de un terminal para realizar el trabajo.

7.4 ACTIVIDADES

Teniendo en cuenta la metodología a utilizar, se establecen los siguientes tipos de actividades:

DE CONOCIMIENTOS PREVIOS

Para conocer las ideas, opiniones e intereses de los alumnos sobre los contenidos a desarrollar.

- Consistirán en un debate o una lluvia de ideas sobre la materia a tratar en la unidad.

DE INTRODUCCIÓN Y MOTIVACIÓN

Actividades de contenido básico para conocer la situación de partida del alumno.

- Se lanzarán una serie de preguntas al aire para que ellos vayan reflexionando sobre el tema a tratar.
- Se partirá de una práctica inicial, al comienzo de cada unidad de trabajo, relacionada con la realidad empresarial y los contenidos a tratar en dicha unidad.

DE DESARROLLO

Para la construcción significativa del conocimiento a través de conceptos.

- **De Refuerzo:** con el fin de contrastar las nuevas ideas del alumno con las previas.

- **De Ampliación:** pretenden construir nuevos conocimientos en los alumnos que superan todas las actividades satisfactoriamente.

- Realización de un esquema en el que sinteticen los contenidos estudiados.
- Actualización del glosario de términos relacionados con el módulo, que el alumno iniciaría en la primera unidad de la programación y al que irán añadiendo conceptos a medida que vaya apareciendo y que definirán los propios alumnos.
- Elaboración de forma individual de supuestos, casos prácticos... y trabajos en grupo, que variarán en función de la unidad de que se trate.

DE CONSOLIDACIÓN

Al finalizar cada unidad de trabajo y cada bloque de contenidos.

- Se les presentará una actividad de consolidación en la que utilicen todos los conceptos estudiados.

DE EVALUACIÓN

Al finalizar cada unidad de trabajo para evaluar el aprendizaje realizado y comprobar los que no se han alcanzado.

- Realización de una prueba escrita en la que estén reflejados todos los conceptos teóricos y prácticos desarrollados en la unidad.

DE RECUPERACIÓN

Para atender a los alumnos que no han logrado los aprendizajes previstos.

- Volverán a realizar las actividades desarrolladas anteriormente a través de distintos sistemas.
- Realizarán un esquema de la unidad, y a partir de él volverá a desarrollar los contenidos.

EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS

A través de visitas a empresas, entidades financieras, etc.... para situarlos en el entorno laboral y que comprueben el desarrollo interno de una empresa. Estas actividades se recogerán todas en la memoria del departamento.

8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ALUMNOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO

Debemos prestar atención tanto a la diversidad del alumnado como a los que presentan necesidades específicas de apoyo educativo, para permitirles la consecución de metas más ajustadas a sus características personales.

Nos referimos a los alumnos:

- Con altas capacidades intelectuales.
- Con posibles dificultades de aprendizaje.
- Extranjeros que presenten dificultades con el lenguaje.
- Con deficiencias físicas.

Para ello, se tomarán distintas medidas, con el fin de que no se merme ni suprima ningún objetivo, tanto a nivel del ciclo formativo como a nivel del módulo.

Estas medidas se adecuarán a las características del alumnado, con objeto de dar respuesta a los diferentes ritmos de aprendizaje, motivaciones, intereses y estilos de interacción.

Las **medidas a adoptar** serán las siguientes:

- A los alumnos que no logren alguno de los resultados de aprendizaje se les realizarán actividades de refuerzo.
- Se atenderá la iniciativa de aquellos alumnos con mayor nivel de conocimientos con actividades de ampliación.
- Con el fin de favorecer las relaciones personales, fortalecer la integración, realizar un trabajo más adaptado a los alumnos y favorecer el trabajo cooperativo, respetando a los compañeros, fomentando la igualdad de sexos y la no discriminación, se organizarán pequeños grupos, teniendo en cuenta su complementariedad. Es decir, dentro de ese pequeño grupo se combinarán las mejores habilidades y destrezas de unos con el mejor nivel de conocimientos de otros, siendo la deficiencia de cada uno de ellos aquella virtud que posea el otro.
- Se plantearán actividades de forma secuencial en cuanto al grado de dificultad. Una actividad más sencilla en primer lugar y a continuación otra más compleja para hacer el aprendizaje más significativo. Así podemos observar la conexión y secuencia de unas actividades y otras en cada unidad de trabajo.
- Se priorizarán objetivos y resultados de aprendizaje de las unidades de trabajo que a juicio propio sean necesarios y suficientes para alcanzar los resultados de aprendizaje del módulo.
- Se utilizarán metodologías diversas.
- Se emplearán materiales didácticos variados y se secuenciarán según el grado de dificultad, utilizando aquellos que mejor respondan a las necesidades concretas del alumno.

En relación a aquellos alumnos que presenten alguna discapacidad se tomarán medidas adecuadas a su problema concreto:

Problemas de visión:

- Ubicación del alumno en primera fila de la clase.
- Fotocopiadora con capacidad de ampliación de las fotocopias.
- Fotos y apuntes en soporte informático para modificar el contraste.
- Se cuidará la iluminación del aula y se le facilitará flexo, etc.

Problemas de audición:

- Ubicación del alumno en primera fila de la clase.
- Disponer de magnetófonos grabador-reproductor.
- Periféricos de comunicación con el ordenador.

Dificultades motrices:

- La comunidad educativa tomará medidas para eliminar barreras arquitectónicas, implantar rampas de acceso, etc.

9. EVALUACIÓN

La evaluación como parte del proceso de enseñanza y aprendizaje es un recurso metodológico imprescindible por su valor como elemento motivador para el alumnado y para el propio profesorado. En este proceso de evaluación debemos hacernos tres preguntas: qué, cómo y cuándo se evalúa.

¿QUÉ SE EVALÚA?

Se evalúa **el aprendizaje de los alumnos/as**, el grado de progreso alcanzado por los alumnos/as en relación con los objetivos propuestos, en qué grado se han adquirido los resultados de aprendizaje a partir de la valoración de los criterios de evaluación.

Se evaluarán todos los criterios de evaluación en función de diferentes instrumentos, así como la propia práctica docente.

¿CÓMO SE EVALÚA?

La evaluación será:

CONTINUA

Es un proceso continuo que se va a organizar y desarrollar a lo largo de todo el curso. En este sentido la prueba extraordinaria queda incluida dentro de un único proceso evaluador.

FORMATIVA

El carácter formativo asociado al continuo, se va a concretar en el análisis de los resultados para poner en marcha un plan individual de refuerzo o de ampliación y las modificaciones pertinentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

DIFERENCIADA

Tanto los procedimientos como las técnicas estarán adaptados a cada tipo de contenido.

CRITERIAL

El carácter criterial asociado al carácter diferenciado, se va a concretar en el uso como referente de los objetivos específicos y los conocimientos adquiridos a través de los contenidos, normas y valores del módulo y recogidos en los criterios de evaluación.

OBJETIVA

El carácter objetivo, como derecho del alumnado y como ejercicio de la profesionalidad docente, mediante un proceso sistemático, asociado a la evaluación continua, de recogida de información en el módulo. Aquí la implicación del propio alumnado en todo el proceso evaluador para que pueda aprender del error y asuma la responsabilidad del éxito y el fracaso, contribuirá a fortalecer esta objetividad.

¿CUÁNDO SE EVALÚA?

Las fases en la evaluación continua serán:

EVALUACIÓN INICIAL

Se realiza al comienzo del proceso educativo con el fin de conocer la situación de partida. En el caso del aprendizaje del alumno la evaluación inicial me permite conocer las habilidades, actitudes y conocimientos previos sobre los que el alumno va a construir sus nuevos conocimientos. Este tipo de evaluación se lleva a cabo al inicio del curso o incluso de cada Unidad de Trabajo.

EVALUACIÓN FORMATIVA O PROCESUAL

Acompaña al proceso educativo. Proporciona información constante de las carencias y progresos. Supone una comprobación constante de la validez de los componentes del proceso de enseñanza-aprendizaje respecto del logro de los objetivos establecidos. Me permite valorar los progresos y dificultades en cada momento, favoreciendo la intervención en el acto, evitando así la acumulación de errores, el bloqueo del aprendizaje o cualquier otra situación indeseada. La evaluación formativa es, por lo tanto, orientadora y retroalimentadora.

EVALUACIÓN SUMATIVA

Tiene lugar al final del proceso de enseñanza-aprendizaje y durante el mismo, y lo que se pretende es analizar los resultados, es decir, se trata de poder valorar el grado de consecución de los objetivos propuestos. Aplicada al aprendizaje del alumno, determina el grado de dominio de éste en un Resultado de Aprendizaje. Esta operación concluye en una calificación que se toma como acreditación del aprendizaje realizado.

Esta función de control y acreditación del aprendizaje de la evaluación sumativa es imprescindible para una correcta planificación de la práctica educativa. No obstante, la información que me proporciona es complementaria a la recogida por la evaluación formativa.

EVALUACIÓN FINAL

Se realiza al concluir el proceso educativo y sirve para analizar su desarrollo de forma global. A través de ella se constata lo que se ha conseguido y se determina aquello que se debe mejorar en el futuro. No se puede identificar evaluación final con sumativa ya que esta última sólo recoge los resultados alcanzados, mientras la final constata además como se ha realizado el proceso.

9.1 PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Para la evaluación del proceso de aprendizaje se han seleccionado aquellos **procedimientos** que mejor se adecuan a los distintos resultados a lograr.

Por ello he procurado que sean:

- Variados para poder contrastar los datos de evaluación referidos a los mismos aprendizajes.
- Que ofrezcan información concreta sobre lo que pretendo evaluar.
- Que se ajusten a las distintas aptitudes, necesidades y estilos de aprendizaje de los alumnos.
- Que sean aplicables en contextos habituales.

- Que me permitan evaluar la transferencia de los aprendizajes a contextos distintos de aquellos en los que se han adquirido, para comprobar así su funcionalidad.
- Que algunos puedan servir en situaciones de autoevaluación.

Como **instrumentos** de evaluación utilizaré:

- **I1. Observación directa:** participación en foros y debates, predisposición y voluntariedad al trabajo diario de aula, cuidado y respeto en el uso de los materiales.
- **I2. Realización de pruebas objetivas de los contenidos:** consistentes en cuestiones abiertas o tipo test y de resolución de cuestiones prácticas. Estas pruebas nos permiten conocer el grado de comprensión individual de los contenidos del módulo y la capacidad de resolver situaciones planteadas. Se realizará una prueba de este tipo al finalizar cada unidad de trabajo o cada dos, dependiendo de la relación existente entre las unidades.
- **I3. Actividades y trabajos individuales y/o en grupo:** incluye tareas y actividades, tanto de aula como en casa, trabajos individuales de búsqueda de información y pequeños proyectos de investigación en grupo realizando presentaciones en clase mediante el uso de las TIC. Se observará la puntualidad, el orden, la limpieza y pulcritud en la entrega de trabajos y tareas.

La base será la **observación sistemática** de todo el proceso de aprendizaje a través del seguimiento directo de las actividades.

Cuidaré que las pruebas no se conviertan en situaciones de examen para el alumnado. La evaluación ha de servir para recoger información sobre aquello que ha aprendido el alumno y cómo lo ha hecho y no tanto para descubrir lo que el alumno no sabe.

Junto a este seguimiento, trasladaré las observaciones a los propios alumnos para que la evaluación cumpla su función formativa, de corrección o refuerzo, de modo inmediato.

Se realizarán tres evaluaciones conteniendo las siguientes unidades de trabajo:

Nº	Unidad de Trabajo	Evaluación
1	La empresa y su organización. El proceso de comunicación.	1ª
2	La comunicación presencial en la empresa.	
3	La comunicación telefónica y telemática.	
4	Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial.	2ª
5	Tratamiento, clasificación y archivo de la comunicación empresarial.	
6	Comunicación y atención comercial.	3ª
7	Gestión de conflictos y reclamaciones.	
8	Servicio posventa y fidelización de los clientes.	

Para aplicar el proceso de evaluación continua se requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas. El porcentaje de faltas de asistencia, justificadas e injustificadas que originan la imposibilidad de aplicar la evaluación continua queda establecido en el 30% del total de horas lectivas del módulo.

9.2 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación del módulo profesional será numérica, entre 1 y 10, sin decimales, según la normativa vigente. Serán positivas las puntuaciones iguales o superiores a cinco puntos, siendo esta la nota mínima exigida para superar cada evaluación del módulo.

Los criterios de calificación se desglosan de la siguiente manera:

Pruebas objetivas: 70% de la nota de la evaluación.

Actividades y trabajos individuales y/o grupales: 30% de la nota de la evaluación.

La calificación del alumno quedará sujeta a que el alumno/a alcance, al menos, el 50% de la puntuación posible en cada uno de los instrumentos.

La calificación global del módulo será la media ponderada de todos los resultados de aprendizaje, utilizando los instrumentos de evaluación enumerados para obtener una calificación de los criterios de evaluación que se derivan de cada resultado de aprendizaje.

9.3 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación deben tener como referente el contexto económico empresarial en que se ubica el Centro Educativo, permitiendo así un acercamiento del aprendizaje a la realidad socioeconómica.

Para comprobar la adquisición de los resultados de aprendizaje utilizamos los criterios de evaluación. Esto es lo que relacionamos en el siguiente cuadro, los resultados de aprendizaje con los criterios de evaluación, ponderados en función de su importancia y las unidades de trabajo donde se desarrollan:

RA1: Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.		6%
UT	Criterios de Evaluación	%
1	a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.	1
	b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.	0,50
	c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.	0,50
	d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.	0,50
	e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.	0,50
	f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.	0,50
	g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.	1
	h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.	0,50
	i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.	0,50
	j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.	0,50
RA2: Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.		20%
UT	Criterios de Evaluación	%
2 3	a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.	1
	b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.	3
	c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	2
	d) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y	2

	realización de la misma. e) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa. f) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias. g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores. h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos. i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad. j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.	2 2 2 2 2 2
RA3: Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.		20%
UT	Criterios de Evaluación	%
4	a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos. b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo. d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional. e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida. f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección. g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0. h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo. i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas. j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar). k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.	1 2 2 2 4 2 1 2 1 1 2
RA4: Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.		15%
UT	Criterios de Evaluación	%
5	a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos. b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita. c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad. d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.	2 1,5 1,5 1,5

	e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.	1
	f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.	1,5
	g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.	1,5
	h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	1
	i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.	1,5
	j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.	1
	k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.	1
RA5: Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.		15%
UT	Criterios de Evaluación	%
2 3 6	a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	3
	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 ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.	2
	d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.	2
	e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	2
	f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	2
	g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.	2
RA6: Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.		12%
UT	Criterios de Evaluación	%
6 7	a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	1
	b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	1
	c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	1
	d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	1,5
	e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	1
	f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.	1
	g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	1,5
	h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	2
	i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.	1
	j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.	1
RA7: Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.		12%
UT	Criterios de Evaluación	%

8	a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.	1
	b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.	
	c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.	1,5
	d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.	1,5
	e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.	2
	f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.	1
	g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	1
	h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	1
	i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.	1
	j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	1

Para comprobar que se han alcanzado y cuál ha sido su nivel de logro utilizamos las siguientes rúbricas:

E x c e l e n t e	9-10	Los alumnos y alumnas de este nivel demuestran conocimientos muy amplios y completos. Realizan valoraciones de los hechos y fenómenos estudiados con rigor y son capaces de aplicar sus conocimientos en múltiples situaciones. Se expresan correctamente por escrito y en público.
A v a n z a d o	7-8	Los alumnos/as de este nivel demuestran conocimientos amplios. Son capaces de explicar o predecir, en forma simple, algunos hechos o fenómenos presentados en situaciones sencillas. También, son capaces de aplicar sus conocimientos para establecer relaciones o valoraciones. Se expresan con vocabulario propio de la materia.
B á s i c o	5-6	Los alumnos/as de este nivel logran los resultados de aprendizaje demostrando sus conocimientos y habilidades básicas que les permiten desempeñar su trabajo aunque se observan incorrecciones en la realización de algunas tareas y presentan una escasa iniciativa personal.
D e f i c i e n t e	2-4	Los alumnos/as no han consolidado aprendizajes básicos, ya que en ocasiones demuestran logros en algunos resultados de aprendizaje, pero necesitan ayuda en casi la totalidad de las tareas y no tienen autonomía personal. No procesa correctamente las instrucciones recibidas. No presenta interés ni motivación por alcanzar metas.
N u l o	1	Los alumnos/as no alcanzan ninguna habilidad o destreza. Manifiestan una actitud contraria al estudio y aprendizaje.

9.4 PLAN DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN DEL ALUMNADO. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La recuperación es una actividad que forma parte del proceso de enseñanza-aprendizaje y se iniciará en cuanto se detecte la deficiencia en el alumno, sin esperar al suspenso, llevando a cabo con el alumno actividades complementarias de refuerzo y apoyando aquellos puntos donde presente deficiencias. Si aún así no supera la evaluación, se le volverán a realizar actividades de recuperación incidiendo en los puntos que se encuentre más débil.

El contenido, la estructura y la naturaleza de las actividades serán semejantes a las pruebas y a los instrumentos de evaluación empleados para medir el logro de los resultados de aprendizaje.

Se realizarán las siguientes actividades de recuperación, siempre en torno a los puntos de mayor dificultad:

- Repasar conceptos mal entendidos o mal desarrollados a través de los procedimientos establecidos.
- Clases de recuperación para corregir hábitos de estudio poco eficaces o resultados y habilidades mal adquiridas.
- Cambiar los tipos de pruebas, por ejemplo, realizarlas de forma oral.

Se aplicarán los criterios de calificación establecidos en el punto 9.2 de esta programación.

Los alumnos que no superen la primera evaluación, podrán recuperarla en la segunda evaluación, y si no superan la segunda, podrán recuperarla en la tercera. Y si no superan alguna o algunas de las evaluaciones pendientes, irán a la final de junio con los resultados de aprendizaje pendientes de adquirir, teniendo en cuenta que la evaluación es continua.

9.5 IMPOSIBILIDAD DE APLICAR LA EVALUACIÓN CONTINUA. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Aquellos alumnos que tengan un índice de absentismo igual o superior al 30% de los periodos lectivos previsto para el módulo, aunque **sea con causa justificada**, pierden su derecho a la evaluación continua y deberán superar el módulo a través de una prueba única global de toda la materia en la evaluación final del curso.

Los **criterios de calificación** que se aplicarán serán: 100% prueba.

9.6 MÓDULOS NO SUPERADOS EN LA EVALUACIÓN FINAL ORDINARIA DE JUNIO. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

En el caso de que el alumno no logre los resultados de aprendizaje mínimos para superar el módulo, se le realizará una prueba basada en la resolución de uno o varios supuestos teórico-prácticos de aplicación de los contenidos del módulo.

Los criterios de calificación que se aplicarán serán:

- 100% Prueba.

9.7 MÓDULOS NO SUPERADOS EN LA EVALUACIÓN FINAL EXTRAORDINARIA DE JUNIO. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La recuperación del módulo se diseñará para que el alumnado lo pueda realizar simultáneamente a los módulos de segundo curso, en dos trimestres y teniendo en cuenta que no se garantizará su asistencia a las clases del módulo o módulos pendientes.

9.8 FORMACIÓN EN LA EMPRESA. EVALUACIÓN DEL MÓDULO

El resultado de aprendizaje (RA 5) será evaluado en gran parte por la empresa donde el alumno realice su formación de prácticas. Tras ello se calificará el resultado de aprendizaje atendiendo a la ficha de evaluación desarrollada por la empresa y de acuerdo a la rúbrica de evaluación facilitada por el tutor del centro para comprobar el trabajo realizado por el alumno/a.

RA5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

Criterios de evaluación	Actividades en la empresa	Visita tutor de prácticas
5.a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	Utiliza técnicas de comunicación adecuadas en la atención al cliente/usuario.	Actividad evaluable y visita del tutor.
5.b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	Emplea distintos canales para realizar la comunicación con los clientes desarrollando todo el proceso.	Actividad evaluable y visita del tutor.
5.c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.	Identifica el tipo de cliente por su comportamiento y responde adecuadamente en cada situación.	Actividad evaluable y visita del tutor.
5.d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.	Analiza las necesidades del cliente y en función de ellas le asesora correctamente.	Actividad evaluable y visita del tutor.
5.e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	Busca información necesaria de los clientes para la realización de su trabajo, identificando aquella que pueda ser sensible.	Actividad evaluable y visita del tutor.
5.f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	Reconoce el canal de comunicación y emplea una actitud acorde y correcta para asesorar a los clientes.	Actividad evaluable y visita del tutor.
5.g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.	Identifica errores cometidos y los subsana.	Actividad evaluable y visita del tutor.

10. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

Ver proyecto educativo. Capítulo 4 sobre propuesta curricular, apartado 4.10. Criterios comunes del Centro sobre Estrategias e instrumentos para la evaluación del proceso de enseñanza y la práctica docente. Evaluación de la Práctica Docente (EPD).