PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

Principado de Asturias | Consejería de Educación

Centro Integrado de Formación Profesional

AVILÉS

Principado de Asturias

DEPARTAMENTO FAMILIA PROFESIONAL:
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

CICLO FORMATIVO:
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (ADG301.1)

TITULO:
TÉCNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

MODULO FORMATIVO:
COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (0651)

PROFESOR
A. GUDE REDONDO

CURSO
2026-2027

INDICE

3.- CONTENIDOS Y CRITERIOS 2

4.- TEMPORALIZACIÓN 16

6.- EVALUACIÓN 17

6.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN (resultados de aprendizaje) 19

6.2. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN 25

6.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y PONDERACIÓN 25

6.4. SISTEMA ALTERNATIVO DE EVALUACIÓN CUANDO LA FALTA DE ASISTENCIA IMPIDA LA APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN CONTINUA 30

6.5 EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE 31

7.- ACTIVIDADES DE RECUPERACION Y PLAN DE RECUPERACIÓN EXTRAORDINARIA 33

10.- MATERIALES Y RECURSOS 38

3.- CONTENIDOS Y CRITERIOS

Tal como se recoge en el desarrollo curricular del Centro Integrado de la Formación Profesional de Avilés, los contenidos de cualquier materia son los instrumentos para alcanzar resultados de aprendizaje. Los contenidos establecidos en el currículo oficial son los siguientes:

Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales.
- Las funciones en la organización: dirección planificación organización y control.
  Los departamentos
- Tipología de las organizaciones. Organigramas.
- Dirección en la empresa.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa.
- Calidad del servicio y atención de demandas.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas de comunicación oral.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas.
- Realización de entrevistas.
- Realización de presentaciones.
- La comunicación telefónica.

- Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
- La centralita.
- Uso del listín telefónico.
- La videoconferencia.

Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa.
- Siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamiento de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales y mensajería instantánea, entre otros). La “netiqueta”.
- Técnicas de comunicación escrita.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

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

- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Clasificación y ordenación de documentos.
- Técnicas de archivo, naturaleza y finalidad del archivo.
- Archivo de documentos.
- Sistemas de archivo.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo.
- Custodia y protección del archivo.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico.

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

- El cliente.
- La atención al cliente en la empresa/organización.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos.
- Relaciones públicas.
- Canales de comunicación con el cliente.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente, dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

Gestión de consultas, queja y reclamaciones:

- La protección del consumidor y/o usuario.
- El rol del consumidor y/o usuario.
- Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.
- La defensa del consumidor.
- Instituciones y organismos de protección al consumidor.
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación y arbitraje: concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.

Organización del servicio posventa:

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

Estos contenidos se desarrollarán en las siguientes Unidades de Trabajo.

RELACION ENTRE LAS UNIDADES DIDACTICAS O UNIDADES DE TRABAJO Y LOS CONTENIDOS:

U.T. 1.- LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

Conceptos

1. La empresa: elementos y tipos.
2. Clasificación de las empresas.
3. La organización empresarial. Principios.
4. Tipos de organización.
5. Áreas funcionales de la empresa.
6. Departamentalización de la empresa
7. Descripción de organigramas elementales.
8. La función directiva.
9. La información en la actividad empresarial.
10. La comunicación en la actividad empresarial.
11. Comunicación externa e imagen corporativa.

Resultados de aprendizaje

RA1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.

Criterios de evaluación

CE1.1. Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.

CE1.2. Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.

CE1.3. Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.

CE1.4. Se ha relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.

CE1.5. Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.

CE1.6. Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.

CE1.7. 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.

CE1.8. 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.

CE1.9. Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.

CE1.10. Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

Mínimos exigibles

- Conoce las diferencias básicas entre los distintos modelos de organización (CE1.1.)
- Identifica los diferentes departamentos que componen una empresa tipo, asociando cada departamento con las actividades que le son propias (CE1.2.)
- Elabora e interpreta organigramas aplicando las normas básicas para su confección (CE1.4.).
- Diferencia entre comunicación e información (CE1.5, CE1.6.)
- Distingue las comunicaciones internas y externas de la empresa (CE1.5, CE1.6, CE1.7, CE1.8.)
- Analiza los flujos de comunicación en la empresa (CE1.6, CE1.7, CE1.8.)
- Sabe cómo transmitir la imagen corporativa de la empresa en las comunicaciones (CE1.9, CE1.10.)

U.T. 2.- LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA

Conceptos

1. La comunicación en la empresa.
2. Barreras de comunicación.
3. Tipos de comunicación en la empresa.
4. La comunicación presencial.
5. Técnicas de comunicación presencial.
6. Las habilidades sociales.
7. Situaciones habituales de la comunicación presencial.
8. Recepción de visitas.
9. Comunicación no verbal.
10. Protocolo, formas de actuación y costumbres.

Resultados de aprendizaje

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

Criterios de evaluación

CE2.1 Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

CE2.2.Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.

CE2.3. Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.

CE2.4. 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.

CE2.5. Se ha detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.

CE2.6. Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.

CE2.7. Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.

CE2.8. Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.

CE2.9. Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

Mínimos exigibles

- Conoce los elementos y las distintas etapas del proceso de la comunicación oral (CE2.1.)
- En un caso práctico, convenientemente caracterizado y en el que se simulen distintas situaciones, aplicar el proceso de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo demostrando el cumplimiento de las normas de comunicación verbal y no verbal, transmitiendo la importancia de la imagen corporativa (CE2.1. al CE2.10.)

U.T. 3.- LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA

Conceptos

1. El proceso de comunicación telefónica.
2. Equipos y prestaciones para la comunicación telefónica.
3. Pautas de comunicación telefónica.
4. Objetivos y clasificación de las llamadas telefónicas.
5. Barreras y dificultades en la comunicación telefónica.
6. Gestión de las comunicaciones telefónicas en la empresa

7. Manejo de las centralitas telefónicas
8. Atención de quejas telefónicas.
9. Clientes difíciles y situaciones especiales al teléfono.
10. Tipos de comunicación telemática.
11. Gestión de la comunicación telemática.

Resultados de aprendizaje

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

Criterios de evaluación

CE2.1 Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

CE2.2. Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.

CE2.3. Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.

CE2.4. 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.

CE2.5.Se ha detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.

CE2.6.Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.

CE2.7. Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.

CE2.8. Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.

CE2.9. Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

Mínimos exigibles

- Conoce la forma correcta de desarrollar una comunicación telefónica con cualquier departamento de la empresa, tanto en lo relativo al ámbito interno como externo, aplicando el protocolo de llamadas telefónicas (CE2.1. a CE2.10)

U.T. 4.- DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

Conceptos

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

Resultado de aprendizaje

RA.3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

Criterios de evaluación

CE3.1. Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.

CE3.2. Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.

CE3.3. Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.

CE3.4. Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.

CE3.5. Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.

CE3.6. Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como las herramientas de corrección.

CE3.7. Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.

CE3.8. Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.

CE3.9. Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.

CE3.10. Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar.

CE3.11. Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

Mínimos exigibles

- Elabora textos aplicando técnicas de redacción y construcción, respetando la imagen corporativa en los escritos y respetando las normas de seguridad y confidencialidad

utilizando, en caso necesario, las herramientas de corrección de textos (CE3.1, CE3.2, CE3.3, CE3.4, CE3.11.)

- Conoce y distingue las características y la estructura de la carta comercial aplicando las normas de redacción (CE3.5.)
- Realiza ejercicios, de forma manual y en soporte informático, de los tipos de cartas estudiados, aplicando las reglas de ortografía y los signos de puntuación, así como las abreviaturas de uso comercial más utilizados (CE3.5, CE3.6, CE3.8, CE3.9, CE3.10, CE3.11.)
- Elabora comunicaciones breves, textos de organización interna y documentos relacionados con la Administración, teniendo en cuenta la estructura de los mismos y utilizando las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como las herramientas de corrección (CE3.5, CE3.6, CE3.8, CE3.9, CE3.10, CE3.11)
- Elabora documentos con herramientas de la web 2.0 (CE3.7)

U.T.5.- TRATAMIENTO, CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN EMPRESARIAL

Conceptos

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

Resultados de aprendizaje

RA.4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

Criterios de evaluación

CE 4.1. 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.

CE 4.2. Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.

CE 4.3. Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.

CE 4.4. Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.

CE 4.5. Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.

CE 4.6. Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.

CE 4.7. Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.

CE 4.8. 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).

CE 4.9 . Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.

CE 4.10. Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.

CE 4.11. Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

Mínimos exigibles

- Cumplimenta los registros de recepción y envío de correspondencia (CE4.1.)
- Identifica remitente y destinatarios en el envío de cartas y documentos en el Servicios de Correos (CE4.1.)
- Utiliza procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información (CE4.3.)
- Redacta correos electrónicos de carácter profesional (CE4.9, CE4.10, CE4.11.)
- Conoce la importancia del archivo para la actividad empresarial conociendo los diferentes criterios de clasificación y sus normas (CE4.4, CE4.5, CE4.6.)•Realiza clasificaciones documentales aplicando procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación respetando las técnicas 3R (CE4.4. a CE4.8.)

U.T. 6.- COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL

Conceptos

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

9. Tratamiento y gestión de la información comercial.

Resultado de aprendizaje

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

Criterios de evaluación

CE 5.1 Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.

CE 5.2 Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

CE 5.3 Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.

CE 5.4 Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.

CE 5.5 Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.

CE 5.6 Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.

CE 5.7 Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

Mínimos exigibles

- Distingue los tipos de clientes de acuerdo con diversos criterios (CE5.1.)
- Distingue los elementos de la atención al cliente (CE5.1.)
- Identifica las fases que componen el proceso de atención al cliente (CE5.2, CE5.6, CE5.7, CE5.8.)

U.T. 7.- GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

Conceptos

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

Resultado de aprendizaje

RA.6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

Criterios de evaluación

CE 6.1 Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente.

CE 6.2 Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.

CE 6.3 Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.

CE 6.4 Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.

CE 6.5 Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación

CE 6.6 Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.

CE 6.7 Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

CE 6.8 Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.

CE 6.9 Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.

CE 6.10 Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

Mínimos exigibles

- Conoce el funcionamiento del departamento de atención al cliente (CE6.1.)
- Conoce los derechos de los consumidores y/o usuarios y aplica la normativa en materia de consumo (CE6.9, CE6.10.)
- Describe las diferentes vías que puede seguir el consumidor para ejercer sus derechos y ante qué instituciones y organismos públicos puede acudir (CE6.2, CE6.3, CE6.6, CE6.10.)
- Desarrolla un procedimiento completo de resolución de quejas y reclamaciones, identificando sus elementos básicos y utilizando los documentos apropiados (CE6.4, CE6.5, CE6.7, CE6.8.)
- Conoce la normativa vigente en materia de consumo (CE6.10.)
- Identifica las fases del desarrollo de un proceso arbitral de consumo (CE6.10.)

U.T.8.- SERVICIO POSVENTA Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES

Conceptos

1. Servicio posventa.
2. Tipos de servicios posventa.
3. Calidad y servicio posventa.
4. Gestión de la calidad
5. Tratamiento de errores y anomalías.

6. CRM como instrumento de gestión posventa.
7. Posventa y fidelización de clientes

Resultados de aprendizaje

RA. 7. Organiza el servicio posventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

Criterios de evaluación

CE 7.1Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.

CE 7.2Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.

CE 7.3Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.

CE 7.4Se 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.

CE 7.5Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.

CE 7.6Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.

CE 7.7Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.

CE 7.8Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.

CE 7.9Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.

CE 7.10 Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

Mínimos exigibles

- Conoce la importancia que tiene el servicio posventa dentro de la empresa y distingue las fases que lo componen (CE7.1, CE7.2.)
- Reconoce la importancia de la calidad del servicio posventa como elemento de la competitividad de la empresa (CE7.7.)

UT	Título UT	RESULTADOS DE APRENDIZAJE							
		RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7	%
1	La empresa y su organización. El proceso de selección.	X							14%
2	La comunicación presencial en la empresa		X						10%
3	La comunicación telefónica y		X						10%

	telemática								
4	Documentos escritos al servicio de la comunicación empresarial			**X**					**15%**
5	Tratamiento, clasificación y archivo de la documentación empresarial				**X**				**15%**
6	Comunicación y atención comercial					**X**			**12%**
7	Gestión de conflictos y reclamaciones						**X**		**12%**
8	Servicio posventa y fidelización de los clientes							**X**	**12%**
	Ponderación de los Resultados de Aprendizaje en la Evaluación Global	**14%**	**20%**	**15%**	**15%**	**12%**	**12%**	**12%**	**100%**

4.- TEMPORALIZACIÓN

La temporalización de los contenidos se recoge en la tabla siguiente, teniendo en cuenta que las horas semanales del módulo son 4 y el total de horas disponibles, conforme a la distribución semanal de las sesiones y al calendario aprobado por la Consejería de Educación del Principado de Asturias, asciende a **113 horas**.
En consideración a que durante el mes de abril el alumnado acudirá a centros de trabajo, se ha decidido que la temporalización de las evaluaciones sea la indicada en la tabla adjunta para evitar la descompensación que tal circunstancia suponía.

TOTAL HORAS	113
HORAS 1ª EVALUACIÓN	38
DENOMINACIÓN	
U.D.1. LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN	13
U.D.2. LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL EN LA EMPRESA	12
U.D.3. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA	13
HORAS 2ª EVALUACIÓN	35
U.D.4.DOCUMENTOS ESCRITOS AL SERVICIO DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL	18
U.D.5. TRATAMIENTO, CLASIFICACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN EMPRESARIAL	17
HORAS 3ª EVALUACIÓN	40
U.D.6. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN COMERCIAL	13
U.D.7. GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES	14
U.D.8. SERVICIO POSVENTA Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES	13

Respecto a la secuenciación y distribución temporal de las unidades didácticas, el profesor responsable del módulo podrá alterar el orden de las mismas, siempre con el objetivo de que el alumnado asimile los contenidos del módulo de una forma óptima y se apliquen correctamente los criterios de evaluación.

Esto se registrará convenientemente en el cuaderno de seguimiento de las programaciones didácticas, sin que implique por ello ninguna acción preventiva o correctiva.

6.- EVALUACIÓN

La evaluación es uno de los elementos del proceso educativo de mayor importancia y requiere una dedicación constante por parte del profesor.

La evaluación es un proceso continuo de recogida de información y de análisis, que permite conocer qué aprendizaje se está consiguiendo, qué variables influyen en dicho aprendizaje y cuáles son los obstáculos y dificultades que afectan negativamente al aprendizaje del alumnado

Por lo tanto, la evaluación implica la emisión de un juicio de valor: comparativo, porque se hace con respecto a un referente, que son los criterios de evaluación; corrector, porque se hace con el fin de mejorar aquello que ha sido objeto de la evaluación; y continuo, porque requiere establecer tres momentos fundamentales en el proceso: el comienzo, el proceso y el final.

El objeto de la evaluación no es único. Podría entenderse que lo que hay que evaluar es el producto final, es decir, el aprendizaje logrado por el alumno o la alumna a lo largo de un periodo de tiempo. Pero también es de suma importancia evaluar la influencia de todas las posibles variables que pueden incidir en el rendimiento final, como la actitud y el trabajo de los alumnos, el proceso de enseñanza que ha llevado a cabo el profesor, los materiales didácticos empleados, etc.; todo ello se suele englobar en la llamada evaluación del proceso.

Dentro del concepto de evaluación del producto o aprendizaje, hay que tener presente que por objeto de aprendizaje se debe entender todo conocimiento teórico y práctico, así como las capacidades competenciales que se han enseñado de forma explícita. De todo ello se deduce que habrá que emplear diferentes instrumentos y procedimientos de evaluación que sean pertinentes con lo que se quiere evaluar, tanto para el producto (aprendizaje) como para el proceso (enseñanza).

La evaluación del aprendizaje ha de efectuarse mediante el uso de instrumentos y procedimientos adecuados a lo que se pretende medir u observar. Los instrumentos y procedimientos deben ser variados y orientadores.

Para la evaluación del proceso se precisa ser crítico y a la vez reflexivo, cuestionando constantemente lo que se hace, y procurando analizar los principales elementos que pueden distorsionar el proceso educativo; de esta forma podremos identificar los problemas e intentar poner remedio en la medida de nuestras posibilidades.

La evaluación de la propia práctica docente constituye una de las estrategias de formación más potentes que existen para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, permitiendo las correcciones oportunas en su labor didáctica.

La evaluación ha de venir marcada por los tres momentos, citados anteriormente, que definen el proceso continuo de enseñanza-aprendizaje:

1. **Evaluación inicial**: Se realiza al comienzo del proceso para obtener información sobre la situación de cada alumno y alumna, y para detectar la presencia de dificultades que actúen como obstáculos para el aprendizaje posterior. Esto conllevará una atención a sus diferencias y una metodología adecuada para cada caso.
2. **Evaluación formativa**: Tipo de evaluación que pretende regular, orientar y corregir el proceso educativo, al proporcionar una información constante que permitirá mejorar tanto los procesos como los resultados de la intervención educativa. Es, por tanto, la más apropiada para tener una visión de las dificultades y de los procesos que se van obteniendo en cada caso. Con la información disponible se valora si se avanza adecuadamente hacia la consecución de los objetivos planteados. Si en algún momento se detectan dificultades en el proceso, se tratará de averiguar sus causas y, en consecuencia, adaptar las actividades de enseñanza-aprendizaje.
3. **Evaluación sumativa**: Se trata de valorar los resultados finales de aprendizaje.

Uso de recursos relacionados con la Inteligencia Artificial.

En los últimos años, el desarrollo y la generalización de herramientas de Inteligencia Artificial (IA) han supuesto un cambio significativo en los procesos de acceso, elaboración y presentación de la información. Estas tecnologías, ampliamente accesibles para el alumnado, permiten la generación automatizada de textos, proyectos y respuestas académicas, lo que plantea nuevos retos en el ámbito educativo.

En el contexto de la Formación Profesional, donde la adquisición de competencias profesionales, personales y sociales se fundamenta en la realización autónoma de tareas y en la demostración de resultados de aprendizaje verificables, el uso inadecuado de la IA puede comprometer la validez del proceso de evaluación, dificultando la comprobación real del nivel competencial del alumnado.

Con el fin de garantizar la adquisición real de los resultados de aprendizaje y la evaluación objetiva del alumnado, se establece la siguiente norma relativa al uso de herramientas de Inteligencia Artificial (IA):

- La IA se considera una **herramienta de apoyo**, no sustituye el trabajo personal.
- Su uso deberá ser **responsable, crítico y transparente**.
- El alumnado deberá **indicar cuando utiliza IA** en sus trabajos.
- No está permitido presentar como propio contenido generado íntegramente por IA. El alumnado es responsable de garantizar la autoría, originalidad y autenticidad de los trabajos entregados,

así como del uso adecuado de las fuentes y herramientas digitales.

- Todos los trabajos y tareas evaluables podrán ser sometidos a sistemas de revisión y detección de contenido generado mediante IA u otras herramientas tecnológicas. El uso indebido (equivalente a plagio) podrá suponer la **calificación negativa** de la actividad.
- Se prohíbe introducir **datos personales o confidenciales** en herramientas de IA.
- Ante dudas sobre la autoría de los trabajos o tareas evaluables, el profesorado podrá solicitar una defensa oral, una reproducción parcial de la tarea o evidencias del proceso de elaboración.

6.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN (resultados de aprendizaje)

Se tomarán como criterios de evaluación, es decir, como capacidades concretas objeto de observación y medida, las definidas en el Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre del Ministerio de Educación, por el que se establece el título de **Técnico Superior en Administración y Fianzas** y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Se establecen los CE que el alumnado adquirirá en la fase de formación en las empresas, tal y como se recoge en el Art 9 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. "*La fase de formación en empresa u organismo equiparado, que carece de currículo propio y diferenciado, contribuye al desarrollo de parte de los resultados de aprendizaje contemplados en los módulos profesionales del correspondiente currículo, así como de las competencias previstas en la oferta formativa".*

Tal y como se recoge en el Art 13 de la Orden EFD/659/2024, de 25 de junio (punto 15): *"El equipo docente podrá adoptar la decisión de que un o una estudiante no se incorpore al periodo de formación en empresa u organismo equiparado durante el primer curso, cuando la trayectoria del o de la estudiante sea incompatible con el aprovechamiento del periodo de formación en empresa. En tal circunstancia, dicho alumnado desarrollará el primer curso completo en el centro educativo y realizará, durante dicho periodo, actividades complementarias y/o de refuerzo de los resultados de aprendizaje no vinculados a la empresa. Será evaluado por el profesorado responsable de cada módulo y cuya calificación será provisional hasta tanto no desarrolle el periodo en 2.º curso, con los resultados de aprendizaje de 1.º y 2.º"*

De igual forma en el Reglamento de Régimen Interno del CIFP de Avilés, en su artículo 50 se recoge: *El equipo docente, podrá determinar que el alumnado no se incorpore a la formación en empresa si el alumnado no ha mostrado la suficiente capacidad para superar con aprovechamiento el plan de formación en empresa. Serían indicadores de suficiente capacidad: a) Cumplir con el calendario y horario formativo establecido en el centro, del que deben haber tenido información previa. b) Cumplir con las normas de convivencia establecidas por el centro. c) Aplicar y cumplir adecuadamente con las tareas formativas que se le encomienden, de acuerdo con el plan de formación*

y la programación establecida. d) Respetar y cuidar los medios materiales que se pongan a su disposición.

Se presentan en las siguientes tablas la ponderación de los RA y los correspondientes CE, así como el desglose de su adquisición en el aula o en la empresa.

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN	
RA1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas**.**	**14%**	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	**PESO**	**LUGAR DE REALIZACIÓN**
CE1.1 Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.	1%	Aula/empresa
CE1.2 Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.	1%	Aula/empresa
CE1.3 Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.	1%	Aula/empresa
CE1.4 Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.	1%	Aula/empresa
CE1.5 Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.	2%	Aula/empresa
CE1.6 Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.	1%	Aula/empresa
CE1.7 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%	Aula/empresa
CE1.8 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.	2%	Aula/empresa
CE1.9 Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.	2%	Aula/empresa
CE1.10 Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.	2%	Aula/empresa

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN	
RA2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.	**10%**	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	**PESO**	**LUGAR DE REALIZACIÓN**
CE 2.1. Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.	1%	Aula/empresa
CE 2.2. Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.	1%	Aula/empresa
CE 2.3. Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	1%	Aula/empresa
CE2.4 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	1%	Aula/empresa

CE 2.5. 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.	1%	Aula/empresa
CE 2.6. Se ha detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.	1%	Aula/empresa
CE 2.7. Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.	1%	Aula/empresa
CE 2.8. Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.	1%	Aula/empresa
CE 2.9. Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.	1%	Aula/empresa
CE 2.10. Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.	1%	Aula/empresa

RESULTADO DE APRENDIZAJE	**PONDERACIÓN**	
RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.	**10%**	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	**PESO**	**LUGAR DE REALIZACIÓN**
CE 3.1 Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.	1%	Aula
CE 3.2 Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.	1%	Aula
CE 3.3 Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.	1%	Aula
CE 3.4 Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.	1%	Aula
CE 3.5 Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.	1%	Aula
CE 3.6 Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como las herramientas de corrección.	1%	Aula
CE 3.7 Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.	1%	Aula
CE 3.8 Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.	0,5%	Aula
CE 3.9 Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.	0,5%	Aula
CE 3.10 Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar.	1%	Aula
CE 3.11Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.	1%	Aula

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN	
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	**PESO**	**LUGAR DE REALIZACIÓN**
CE 4.1 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.	1%	Aula
CE 4.2 Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.	1%	Aula
CE 4.3 Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.	1%	Aula
CE 4.4 Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.	1%	Aula
CE 4.5 Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.	1%	Aula
CE 4.6 Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.	5%	Aula
CE 4.7 Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.	1%	Aula
CE 4.8 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%	Aula
CE 4.9 Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.	1%	Aula
CE 4.10 Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.	1%	Aula
CE 4.11 Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.	1%	Aula

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN	
RA5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios**.**	**15%**	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	**PESO**	**LUGAR DE REALIZACIÓN**
CE 5.1 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%	Aula
CE 5.2 Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	3%	Aula

CE 5.3 Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.	2%	Aula
CE 5.4 Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.	2%	Aula
CE 5.5 Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	2%	Aula
CE 5.6 Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	3%	Aula

RESULTADO DE APRENDIZAJE	**PONDERACIÓN**	
RA6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.	**15%**	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	**PESO**	**LUGAR DE REALIZACIÓN**
CE 6.1 Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente.	2%	Aula
CE 6.2 Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	1%	Aula
CE 6.3 Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	1%	Aula
CE 6.4 Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	2%	Aula
CE 6.5 Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación	2%	Aula
CE 6.6 Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.	2%	Aula
CE 6.7 Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	1%	Aula
CE 6.8 Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	2%	Aula
CE 6.9 Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.	1%	Aula
CE 6.10 Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.	1%	Aula

RESULTADO DE APRENDIZAJE	**PONDERACIÓN**	
RA7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.	**12%**	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	**PESO**	**LUGAR DE REALIZACIÓN**
CE 7.1 Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.	2%	Aula

CE 7.2 Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.	1%	Aula
CE 7.3 Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.	2%	Aula
CE 7.4 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%	Aula
CE 7.5 Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.	1%	Aula
CE 7.6 Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.	1%	Aula
CE 7.7 Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	1%	Aula
CE 7.8 Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	1%	Aula
CE 7.9 Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.	1%	Aula
CE 7.10 Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	1%	Aula

6.2. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Son la herramienta que permite al docente determinar de manera objetiva la constatación de los progresos realizados por su alumnado, teniendo en cuenta su situación inicial. Los usados para este módulo serán:

- Pruebas específicas, escritas y/u orales
- Trabajos (actividades y ejercicios) y/o proyectos, desarrollados en casa o en el aula, individuales y/o en grupo
- Participación y actitud en las actividades de clase: Implicación, motivación, interés, intervenciones en clase, relación con sus compañeros y con el profesor.

6.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y PONDERACIÓN

A. Pruebas y controles individuales orales y escritos: se plantearán cuestiones teóricas y prácticas en las que se valorarán el grado de conocimiento de los contenidos, conceptos, trámites, documentos y operaciones, además de la presentación, orden y limpieza, así como la expresión escrita utilizando la terminología específica de la materia. Su ponderación en la nota global de la evaluación será del **80%**.

En la realización de las pruebas y/o controles, que constarán de contenidos teóricos y prácticos, se calificarán de 1 a 10 puntos, siendo la puntuación mínima para la superación de dichas pruebas (puntuación positiva) 5 punto. **La evaluación del módulo se estructurará de la siguiente manera:**

- Se realizarán pruebas escritas parciales por unidades de contenido o por RA, con el objetivo

de valorar el progreso del alumnado de forma continua y específica.

- Cada prueba parcial evaluará los conocimientos adquiridos en una unidad concreta o en un RA, bien puede ser parcial o total, permitiendo una retroalimentación inmediata y una mejor planificación del estudio.
- En el caso de que el alumnado no se presente a alguna de las pruebas parciales, dispondrá de una prueba global final al término del trimestre, que abarcará los contenidos trabajados durante dicha unidad o RA.
- Esta prueba global tendrá carácter recuperable y permitirá al alumnado demostrar la adquisición de las competencias del módulo.

Este sistema busca fomentar el aprendizaje progresivo, adaptarse a las distintas situaciones del alumnado y garantizar una evaluación justa y equilibrada.

B. Trabajos, actividades y ejercicios individuales y/o de grupo: *se valorarán* la resolución correcta de los mismos, el orden, limpieza, presentación de los trabajos, uso de la terminología propia de la materia, selección y uso de fuentes de información adecuadas (en aquellos trabajos que así lo requieran), el uso de aplicaciones informáticas disponibles y la capacidad de integración de los distintos conocimientos de la materia.

Los/as alumnos/as de forma individual o en grupo, presentarán por escrito los trabajos pudiendo exigirse además la exposición oral del mismo. La no presentación en plazo conllevará una penalización en la calificación del trabajo del 20% sobre la nota del mismo. No se admitirán la entrega de trabajos, actividades y ejercicios una vez que el profesor haya realizado la corrección o presentado la solución a los mismos.

Solo en aquellos casos en que el alumnado no haya alcanzado el mínimo exigido en la realización de la actividad propuesta, se le permitirá rehacerla conforme a las indicaciones recibidas por el profesor. La puntuación final obtenida en este caso para la actividad no superará los 5 puntos sobre los 10 posibles.

El “peso” o ponderación en la nota o calificación resultado de una evaluación de esta parte será del **20%.**

La nota global de cada evaluación se obtendrá ponderando los distintos conceptos evaluados según los pesos que se han indicado,

La nota global se formulará en cifras de 1 a 10, sin decimales, considerándose positiva la puntuación igual o superior a 5 y negativas las que no alcancen el valor 5.

El redondeo de decimales se hará al alza, pero este redondeo solo se aplicará en la evaluación final ordinaria y extraordinaria no en las evaluaciones parciales.

Para obtener la calificación positiva en el módulo debe de haber superado los RA.

La nota final del módulo resultará de la media aritmética ponderada de las notas globales positivas de los Resultados de Aprendizaje, incluyendo la valoración correspondiente de las empresas.

En el caso de que en alguno de los Resultados de Aprendizaje el alumno/a no obtenga una calificación positiva igual o superior a 5, la nota del módulo será de suspenso.

El alumnado que no haya realizado la formación en empresa, tanto en el periodo ordinario como extraordinario, su calificación final en el módulo estará condicionada a la realización de esta en segundo curso; ya que su nota no incluye el porcentaje del RA a realizar en la empresa. **La nota global de cada evaluación** se obtendrá ponderando los distintos conceptos evaluados según los pesos que se han indicado,
La nota global se formulará en cifras de 1 a 10, sin decimales, considerándose positiva la puntuación igual o superior a 5 y negativas las que no alcancen el valor 5.

La evaluación del módulo se estructurará de la siguiente manera:

- Se realizarán **pruebas escritas parciales por unidades de contenido o por RA**, con el objetivo de valorar el progreso del alumnado de forma continua y específica.
- Cada prueba parcial evaluará los conocimientos adquiridos en una unidad concreta o en un RA, bien puede ser parcial o total, permitiendo una retroalimentación inmediata y una mejor planificación del estudio.
- En el caso de que el alumnado **no se presente a alguna de las pruebas parciales**, dispondrá de una **prueba global final** al término del trimestre, que abarcará los contenidos trabajados durante dicha unidad o RA.
- Esta prueba global tendrá carácter recuperable y permitirá al alumnado demostrar la adquisición de las competencias del módulo.

Este sistema busca fomentar el aprendizaje progresivo, adaptarse a las distintas situaciones del alumnado y garantizar una evaluación justa y equilibrada.

CALCULO DE LA CALIFICACIÓN FINAL DE MÓDULOS QUE APORTAN RA A LA FORMACIÓN EN EMPRESA

Tal y como se recoge en las instrucciones de inicio de curso de la Consejería de educación del Principado de Asturias:

“La evaluación de los resultados de aprendizaje que se incluyan total o parcialmente en el período de formación en empresa u organismo equiparado será coordinada entre todos los actores implicados y se ajustará a lo específicamente establecido en el artículo 163 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio.” (Sección 3ª 1.12.1)

“El tutor o tutora dual de la empresa u organismo equiparado valorará en términos de «superado» o «no superado» cada resultado de aprendizaje y realizará una valoración cualitativa de la estancia formativa de la persona y sus competencias profesionales y para la empleabilidad, establecidas en

cada real decreto de título y directamente vinculadas con los módulos compartidos con la empresa definidos en el plan formativo" (Sección 3ª 1.12.2)

"El o la docente, formador, formadora o persona experta responsable de cada módulo profesional en el centro de Formación Profesional recogerá la valoración sobre los resultados de aprendizaje de su módulo profesional y ajustará su evaluación, y posterior calificación, en función del informe de la estancia en empresa, siendo de exclusiva competencia la decisión final sobre la evaluación y calificación del módulo profesional, tomando como referencia la globalidad del módulo." (Sección 3ª 1.12.4)

En base a estas instrucciones de la Consejería de Educación, **los criterios de calificación aplicables** en los módulos con resultados de aprendizajes trabajados conjuntamente entre el centro de formación y la empresa serán:

- La calificación final del módulo se obtendrá proporcionalmente al peso establecido para cada RA
- La calificación de cada RA del módulo incorporará la correspondiente calificación cualitativa efectuada por el tutor de empresa en base al peso establecido en cada programación por el profesorado responsable del Centro educativo.
- La calificación cualitativa obtenida en la empresa para cada RA se implementará como nota numérica mediante el siguiente criterio:

CALIFICACIÓN RA CENTRO EDUCATIVO (1)	CALIFICACIÓN CUALITATIVA RA EMPRESA	CALIFICACIÓN CUANTITATIVA RA EMPRESA (2)	CALIFICACIÓN FINAL RA EMPRESA (3)	CALIFICACIÓN FINAL RA A: peso RA Centro educativo B: peso RA Empresa
≥ 5 PUNTOS	SUPERA	Nota RA obtenida en el Centro + Complemento valoración competencias profesionales	1+2	(1) x A + (3) x B
≤ 5 PUNTOS	SUPERA	5 puntos + Complemento competencias profesionales	1+2	(1) x A + (3) x B

VALORACIÓN EMPRESA COMPETENCIAS PROFESIONALES	COMPLEMENTO PUNTOS ADICIONALES
De 18 a 20 puntos	1
De 15 a 17 puntos	0,5

La valoración de las competencias profesionales y para la empleabilidad por la empresa seguirá un modelo donde se valorará el grado de adquisición de cada competencia en una escala de 1 a 4 para cada uno de los ítems evaluados.

La puntuación de la escala atenderá a la siguiente consecución de competencias:
1 punto: Necesita apoyo continuo para realizar correctamente esta tarea.
2 puntos: Necesita todavía algún apoyo o control en la realización de esta tarea
3 puntos: Es completamente autónomo en la realización de esta tarea
4 puntos: Es capaz de formar a otras personas en el desempeño de esta tarea

Relación de competencias profesionales y para la empleabilidad	Valoración del grado de adquisición			
	1	2	3	4
m) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.				
n) 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.				
o) 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.				
p) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.				
s) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.				

La nota final del módulo resultará de la media aritmética ponderada de los distintos Resultados de Aprendizaje. Se considerará aprobado el módulo si la media aritmética es como mínimo de 5
El alumnado realizará en la empresa el Resultado de Aprendizaje RA1 y RA 2. Dicha calificación se incorporará a la nota final del módulo; según el peso propuesto con 102 horas en la empresa; ello implica que en la calificación del RA1 y RA2 se incorporará el prorrateo de dicha calificación. "Identificar el organigrama de la empresa y diferenciar los procesos de comunicación internos, formales e informales en la empresa. "Identificar los usos empresariales concretos de la empresa y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa, transmitiendo la información con

claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad."
En el supuesto de que el alumno no realice la formación en empresa la calificación final quedará condicionada a su realización; ya que no incorpora el % del RA 1 y RA2 realizado en la empresa.

6.4. SISTEMA ALTERNATIVO DE EVALUACIÓN CUANDO LA FALTA DE ASISTENCIA IMPIDA LA APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN CONTINUA

La evaluación del alumnado tendrá carácter continuo y se realizará a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante los procedimientos e instrumentos de evaluación establecidos en la presente programación docente.

No obstante, la asistencia regular a las actividades lectivas resulta necesaria para que el profesorado pueda recoger evidencias objetivas, suficientes y variadas sobre el grado de adquisición de los resultados de aprendizaje. Cuando la acumulación de faltas de asistencia impida disponer de dichas evidencias y, como consecuencia de ello, no resulte posible aplicar los procedimientos e instrumentos ordinarios de evaluación continua, se aplicará al alumnado un procedimiento alternativo de evaluación. Esta situación no supone la pérdida de matrícula ni del derecho del alumnado a ser evaluado.

A estos efectos:

- Cuando se alcance el 10 % de faltas de asistencia no justificadas, se realizará una comunicación formal de la situación de riesgo, a través de los canales oficiales establecidos por el centro.
- Cuando las faltas alcancen el 15 % y esto suponga que no existan evidencias objetivas suficientes para evaluar el aprendizaje, se comunicará que no puede aplicarse el procedimiento ordinario de evaluación continua.

La comunicación se realizará a través de los canales oficiales del centro. En el caso del alumnado menor de edad, se informará a sus representantes legales.

Procedimiento alternativo de evaluación

El instrumento de evaluación consistirá en una prueba objetiva de carácter teórico-práctico, que se diseñará tomando como referencia los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación que no hayan podido ser evaluados mediante los instrumentos ordinarios previstos en la programación.

Calificación

La prueba se calificará de 0 a 10 puntos, siendo necesario obtener una calificación mínima de 5 puntos para obtener una evaluación positiva.

La calificación obtenida mediante este procedimiento será utilizada para valorar los resultados de aprendizaje objeto del procedimiento alternativo, de acuerdo con los criterios de calificación establecidos en la presente programación.

6.5 EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

Tal y como se recoge en la Concreción Curricular del Departamento, los profesores además de evaluar el aprendizaje del alumnado deberán evaluar los procesos de enseñanza y su propia práctica docente en relación con el logro de los objetivos educativos del currículo y el desarrollo de éste.

Mensualmente, en las reuniones del Departamento de la Familia profesional se realizará el seguimiento de las programaciones, y se analizará el funcionamiento de los grupos, sus aptitudes y sus actitudes, y se establecerán las posibles medidas correctoras o estrategias a seguir. Después de cada evaluación se elaborará el informe de seguimiento del trimestre.

Los resultados de la evaluación del aprendizaje del alumnado y de su proceso de enseñanza, sirven para modificar aquellos aspectos de la práctica docente y de la Concreción Curricular que se hayan detectado como poco adecuados al perfil del alumnado.

La evaluación de la práctica docente debe basarse en tres elementos fundamentales: programación, desarrollo y evaluación; realizando este proceso al final de cada evaluación.

El proceso contará con dos fuentes de información, la autoevaluación del docente y la evaluación del alumnado.

Se proponen los siguientes modelos de cuestionarios para la evaluación de la práctica docente:

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DOCENTE

MÓDULO:		**GRUPO:**
PROGRAMACIÓN		
INDICADORES DE LOGRO	**Puntuación De 1 a 10**	**Observaciones**
Los objetivos didácticos se han formulado en función de los resultados de aprendizaje evaluables mediante los criterios de evaluación.		
La selección y temporalización de contenidos y actividades ha sido ajustada.		
La programación ha facilitado la flexibilidad de las clases, para ajustarse a las necesidades e intereses de los alumnos lo más posible.		
Los criterios de evaluación y calificación han sido claros y conocidos de los alumnos, y han permitido hacer un seguimiento del progreso de los alumnos.		
La programación se ha realizado en coordinación con el departamento		
DESARROLLO		
INDICADORES DE LOGRO	**Puntuación De 1 a 10**	**Observaciones**
Antes de iniciar una actividad, se ha hecho una introducción sobre el tema para motivar a los alumnos y saber sus conocimientos previos.		

Antes de iniciar una actividad, se ha expuesto y justificado el plan de trabajo (importancia, utilidad, etc.), y han sido informados sobre los criterios de evaluación.		
Los contenidos y actividades se han relacionado con los intereses de los alumnos, y se han construido sobre sus conocimientos previos.		
Se ha ofrecido a los alumnos un mapa conceptual del tema, para que siempre estén orientados en el proceso de aprendizaje.		
Las actividades propuestas han sido variadas en su tipología y tipo de agrupamiento, y han favorecido la adquisición de las competencias clave.		
La distribución del tiempo en el aula es adecuada.		
Se han utilizado recursos variados (audiovisuales, informáticos, etc.).		
Se han facilitado estrategias para comprobar que los alumnos entienden y que, en su caso, sepan pedir aclaraciones.		
Se han facilitado a los alumnos estrategias de aprendizaje: lectura comprensiva, cómo buscar información, cómo redactar y organizar un trabajo, etc.		
Las actividades grupales han sido suficientes y significativas.		
El ambiente de la clase ha sido adecuado y productivo.		
Se ha proporcionado al alumno información sobre su progreso.		
Se han proporcionado actividades alternativas cuando el objetivo no se ha alcanzado en primera instancia.		
Ha habido coordinación con otros profesores.		
EVALUACIÓN		
INDICADORES DE LOGRO	**Puntuación De 1 a 10**	**Observaciones**
Se ha realizado una evaluación inicial para ajustar la programación a la situación real de aprendizaje.		
Se han utilizado de manera sistemática distintos procedimientos e instrumentos de evaluación, que han permitido evaluar contenidos, procedimientos y actitudes.		
Se han proporcionado actividades y procedimientos para recuperar la materia, tanto a alumnos con alguna evaluación suspensa, o con la materia pendiente del curso anterior, o en la evaluación final ordinaria.		
Los criterios de calificación propuestos han probado ser ajustados y rigurosos.		

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

MÓDULO:	**GRUPO:**	
INDICADORES DE LOGRO	**Puntuación De 1 a 10**	**Observaciones**
Las explicaciones son claras y comprensibles		

Llega puntualmente a clase		
Deja claros los criterios de evaluación y es consecuente con ellos		
Sabe escuchar y tiene una buena actitud hacia las críticas constructivas		
Valora el interés y el esfuerzo realizado por el alumnado		
El profesorado demuestra un buen dominio de la materia		
Las clases son amenas y el profesor consigue que el alumnado trabaje		
Realiza un seguimiento de nuestro aprendizaje a lo largo del curso		
El material aportado por el profesor ha sido útil		
El tiempo dedicado a cada unidad es suficiente		

7.- ACTIVIDADES DE RECUPERACION Y PLAN DE RECUPERACIÓN EXTRAORDINARIA

Se propondrán actividades de repaso y recuperación para el alumnado que no hayan alcanzado una valoración suficiente en alguno o varios de los conceptos evaluados, siempre que pertenezcan a los contenidos básicos de los mínimos exigidos

Las actividades consistirán en:

a. Explicaciones de repaso por parte del profesor
b. Realización de trabajos y/o actividades
c. Realización de supuestos
d. Pruebas escritas

Por tanto, cuando el alumnado no haya alcanzado una calificación global mínima de 5 en la evaluación parcial, deberá realizar una prueba de recuperación, donde se incluyan los RA y CE no superados de acuerdo con los mínimos establecidos en la programación. Dicha prueba se hará en el mes siguiente a la evaluación suspensa y será de características similares a las realizadas durante la evaluación.

El alumnado que obtenga una calificación final del módulo inferior a 5, realizará una prueba ordinaria de fin de curso a principios del mes de junio, donde se examinará sólo de aquellos CE en los que no haya alcanzado el nivel de desempeño adecuado de las evaluaciones suspensas. Si tampoco superara dicha prueba, tendrá que acudir a la convocatoria extraordinaria de finales del mes de junio, con los RA no superados.

CRITERIOS DE ELABORACIÓN DE PRUEBAS PARA LA 2ª EVALUACIÓN FINAL.

En aquellos casos en los que un alumno o alumna no supere la evaluación final del mes de mayo, tendrá derecho a una evaluación extraordinaria en el mes de junio y se procederá de la siguiente forma:

La profesora elaborará un plan de trabajo individualizado, entregando dicho plan al final del

proceso ordinario con las indicaciones y procesos necesarios para su realización. Dicho plan temporalizado será ejecutado conforme se vaya desarrollando el mes de junio.

La prueba constará de:

- Prueba global teórica y/o práctica, dependiendo de la Unidad temática que versará sobre los aprendizajes mínimos no superados
- La presentación ordenada, completa y correcta de todas las actividades y trabajos propuestos por la profesora.

Criterios de Calificación:
Prueba (Teoría y/o Práctica): Se valorará sobre diez puntos. Para superarla deberán obtener una calificación mínima de cinco puntos.
Actividades y trabajos: Para superar esta variable deberán obtener una calificación mínima de cinco puntos sobre un total de 10 puntos.
Ponderación:
☒ Prueba: 80 % de la nota final.
☒ Actividades y trabajos: 20 % de la nota final.

Si el alumno o alumna no hubiera superado la 1ª evaluación final por la no presentación de las actividades y trabajos por su presentación incorrecta, los criterios de calificación en el mes de junio será la presentación correcta del dossier.

CRITERIOS DE ELABORACION DE PRUEBAS EXTRAORDINARIAS

En aquellos casos en los que el alumnado no supere la evaluación final ordinaria tendrá derecho a una evaluación extraordinaria a celebrar en el mes de junio y se procederá de la siguiente forma:

El profesor/a elaborará un plan de trabajo individualizado conforme a los RA no superados, entregando a cada persona suspensa un cuaderno de actividades con las indicaciones y procesos necesarios para su realización, actividades que serán presentadas en el aula virtual del módulo en las fechas indicadas en el mes de junio. La ponderación de este instrumento en la calificación del módulo será del 20%.

Durante el mes de junio, el docente realizará un seguimiento personalizado del alumnado pendiente en las clases programadas a tal efecto.

Además de esas actividades correctamente resueltas, para superar el módulo en la convocatoria extraordinaria del mes de junio, el alumnado deberá superar una prueba objetiva, de conocimientos teóricos-prácticos de características similares a las realizadas durante el curso, exclusivamente de los RA no superados en la convocatoria ordinaria. Esta prueba tendrá una ponderación del 80% en esta evaluación extraordinaria.

MÍNIMOS EXIGIBLES

El Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas recoge cuáles son los contenidos básicos de cada módulo para todo el territorio nacional. Los contenidos mínimos contemplados en este

apartado cumplen dicha normativa.

Se han establecido los objetivos mínimos necesarios para superar el módulo que podemos asociar a los siguientes contenidos desarrollados:

- Conoce las diferencias básicas entre los distintos modelos de organización (CE1.1.)
- Identifica los diferentes departamentos que componen una empresa tipo, asociando cada departamento con las actividades que le son propias (CE1.2.)
- Elabora e interpreta organigramas aplicando las normas básicas para su confección (CE1.4.).
- Diferencia entre comunicación e información (CE1.5, CE1.6.)
- Conoce e identifica los distintos elementos que intervienen en la comunicación (CE1.5, CE1.6.)
- Distingue las comunicaciones internas y externas de la empresa (CE1.5, CE1.6, CE1.7, CE1.8.)
- Analiza los flujos de comunicación en la empresa (CE1.6, CE1.7, CE1.8.)
- Sabe cómo transmitir la imagen corporativa de la empresa en las comunicaciones (CE1.9, CE1.10.)
- Conoce los elementos y las distintas etapas del proceso de la comunicación oral (CE2.1.)
- En un caso práctico, convenientemente caracterizado y en el que se simulen distintas situaciones, aplicar el proceso de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo demostrando el cumplimiento de las normas de comunicación verbal y no verbal, transmitiendo la importancia de la imagen corporativa (CE2.1. al CE2.10.)
- Conoce la forma correcta de desarrollar una comunicación telefónica con cualquier departamento de la empresa, tanto en lo relativo al ámbito interno como externo, aplicando el protocolo de llamadas telefónicas (CE2.1. a CE2.10)
- Elabora textos aplicando técnicas de redacción y construcción, respetando la imagen corporativa en los escritos y respetando las normas de seguridad y confidencialidad utilizando, en caso necesario, las herramientas de corrección de textos (CE3.1, CE3.2, CE3.3, CE3.4, CE3.11.)
- Conoce y distingue las características y la estructura de la carta comercial aplicando las normas de redacción (CE3.5.)

- Realiza ejercicios, de forma manual y en soporte informático, de los tipos de cartas estudiados, aplicando las reglas de ortografía y los signos de puntuación, así como las abreviaturas de uso comercial más utilizados (CE3.5, CE3.6, CE3.8, CE3.9, CE3.10, CE3.11.)
- Elabora comunicaciones breves, textos de organización interna y documentos relacionados con la Administración, teniendo en cuenta la estructura de los mismos y utilizando las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como las herramientas de corrección (CE3.5, CE3.6, CE3.8, CE3.9, CE3.10, CE3.11)
- Elabora documentos con herramientas de la web 2.0 (CE3.7)
- Cumplimenta los registros de recepción y envío de correspondencia (CE4.1.)
- Identifica remitente y destinatarios en el envío de cartas y documentos en el Servicios de Correos (CE4.1.)
- Utiliza procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información (CE4.3.)
- Redacta correos electrónicos de carácter profesional (CE4.9, CE4.10, CE4.11.)
- Conoce la importancia del archivo para la actividad empresarial conociendo los diferentes criterios de clasificación y sus normas (CE4.4, CE4.5, CE4.6.)
- Realiza clasificaciones documentales aplicando procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación respetando las técnicas 3R (CE4.4. a CE4.8.)
- Distingue los tipos de clientes de acuerdo a diversos criterios (CE5.1.)
- Distingue los elementos de la atención al cliente (CE5.1.)
- Identifica las fases que componen el proceso de atención al cliente (CE5.2, CE5.6, CE5.7, CE5.8.)
- Conoce el funcionamiento del departamento de atención al cliente (CE6.1.)
- Conoce los derechos de los consumidores y/o usuarios y aplica la normativa en materia de consumo (CE6.9, CE6.10.)
- Describe las diferentes vías que puede seguir el consumidor para ejercer sus derechos y ante qué instituciones y organismos públicos puede acudir (CE6.2, CE6.3, CE6.6, CE6.10.)
- Desarrolla un procedimiento completo de resolución de quejas y reclamaciones, identificando sus elementos básicos y utilizando los documentos apropiados (CE6.4, CE6.5, CE6.7, CE6.8.)
- Conoce la normativa vigente en materia de consumo (CE6.10.)

- Identifica las fases del desarrollo de un proceso arbitral de consumo (CE6.10.)
- Conoce la importancia que tiene el servicio posventa dentro de la empresa y distingue las fases que lo componen (CE7.1, CE7.2.)
- Reconoce la importancia de la calidad del servicio posventa como elemento de la competitividad de la empresa (CE7.7.)

10.- MATERIALES Y RECURSOS

Para el desarrollo del módulo profesional de **Comunicación y Atención al Cliente**, se utilizarán diversos materiales y recursos didácticos que faciliten el proceso de enseñanza-aprendizaje, favorezcan la adquisición de las competencias profesionales y permitan al alumnado aplicar los conocimientos adquiridos a situaciones prácticas relacionadas con el ámbito empresarial.

Como **bibliografía principal recomendada** para el seguimiento del módulo, se establece el siguiente manual:

- **Título:** *Comunicación y Atención al Cliente (Nueva Edición)*.
- **Autora:** María García-Saúco Hijano.
- **Editorial:** Macmillan Education.
- **ISBN:** 978-84-19636-35-5.

Asimismo, el módulo contará con un equipo específico en **Microsoft Teams, a través de la plataforma educativa de Educastur**, que se utilizará como espacio de comunicación, organización y seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. A través de esta herramienta se pondrán a disposición del alumnado materiales complementarios, documentación, presentaciones, actividades y otros recursos relacionados con los contenidos del módulo. Igualmente, se empleará para la entrega de actividades, trabajos y ejercicios que formen parte del proceso de evaluación, de acuerdo con las indicaciones del profesorado.

Además del manual de referencia y de los recursos disponibles en la plataforma educativa, se podrán utilizar, entre otros, los siguientes materiales y recursos didácticos:

- **Prensa escrita y digital, revistas especializadas y publicaciones de actualidad**, para la lectura, el comentario y el análisis de noticias y situaciones relacionadas con la comunicación empresarial, la atención al cliente y el entorno profesional.
- **Recursos digitales e Internet**, para la búsqueda, selección y análisis de información, la realización de actividades prácticas, la consulta de normativa vigente, el acceso a contenidos audiovisuales y la utilización de herramientas relacionadas con la comunicación y la gestión empresarial.
- **Cuestionarios, pruebas y herramientas de autoevaluación**, disponibles en diferentes plataformas digitales, que permitan trabajar aspectos relacionados con las habilidades comunicativas, las aptitudes profesionales, la personalidad y las competencias interpersonales.

- **Documentación y materiales de carácter empresarial**, como modelos de comunicaciones comerciales, correspondencia profesional, formularios, protocolos de atención al cliente, documentos administrativos y ejemplos de situaciones reales o simuladas.
- **Materiales audiovisuales y recursos interactivos**, como vídeos, presentaciones, simulaciones y casos prácticos, que contribuyan a contextualizar los contenidos y a desarrollar las habilidades de comunicación y atención al cliente.
- **Bibliografía complementaria y otros manuales de consulta**, tanto para el alumnado como para el profesorado, entre los que se incluyen:
    - *Comunicación y Atención al Cliente*. Editorial McGraw-Hill.
    - *Comunicación y Atención al Cliente*. Editorial Paraninfo.
    - *Comunicación y Atención al Cliente*. Editorial Editex.

La selección y utilización de estos recursos se adaptará a las características del grupo, a los resultados de aprendizaje previstos y a las necesidades que se detecten durante el desarrollo del módulo, procurando favorecer una metodología activa, participativa y vinculada a situaciones propias del entorno profesional.