Programación Didáctica del curso 2025/26
Departamento: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Programación del módulo: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE **Código: 0651**
Ciclo Formativo: Administración y Finanzas

1. Marco normativo. Contextualización

1.1 Marco Normativo

Estatal:

- Ley de Formación Profesional, 3/2022 de 31 de marzo
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, crea en su modificación de la ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, los ciclos formativos de formación profesional básica dentro del sistema educativo como medida para facilitar la permanencia del alumnado en el sistema educativo y ofrecerle mayores posibilidades para su desarrollo personal y profesional
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Modificación consolidada, que entró en vigor el 19 de enero de 2021 la modificación del texto efectuada por la LOMLOE, que es aplicable a desde el curso 2021/2022. Dedica el capítulo II del Título V a la autonomía de los centros. Se recoge que los centros docentes dispondrán de autonomía pedagógica, de organización y de gestión. Esta autonomía se plasma en la elaboración, aprobación y ejecución de un proyecto educativo, un proyecto de gestión y unas normas de organización y funcionamiento.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.

- RD 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- RD 1416/2005, de 25 de noviembre, por el que se modifica el RD 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales.
- RD 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- 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.

Autonómica:

- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LEA).
- Decreto 147/2025, de 17 de septiembre de 2025, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.
- Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 11 de marzo de 2013, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.
- Orden de 26 de septiembre de 2025, por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

1.2. Contextualización

1.2.1. Datos de identificación

- Nombre del Centro: I.E.S. Núm. 1 Universidad Laboral de Málaga
- Tipo de Centro: público. Código de Centro: 29700242
- Dirección postal: Julio Verne, 6 (Apartado de correos 9170)
- Localidad: Málaga. Provincia: Málaga. Código postal. 29191

- Teléfono: 951298580 Fax: 951298585
- Correo electrónico: 29700242.edu@juntadeandalucia.es

1.2.2. Enlaces propios IES Universidad Laboral de Málaga:

- Pág. Web: www.universidadlaboraldemalaga.es
- Blog de FP: http://fpuniversidadlaboral.wordpress.com/

1.2.3. Programa de centro bilingüe Inglés.

Programa permanentemente. En desarrollo desde el curso 2011/12.

Nuestro programa bilingüe (dentro del Plan de Plurilingüismo de Andalucía) pretende mejorar las competencias comunicativas de nuestro alumnado en lo que respecta al conocimiento y la práctica de la lengua inglesa; una mayor competencia en inglés propiciará en nuestro alumnado una mayor movilidad y un mejor acceso a la información, más allá de nuestras fronteras lingüísticas, de forma que puedan enfrentarse con garantías de éxito a los desafíos y a las posibilidades de la sociedad actual.

La modalidad de enseñanza bilingüe no es la mera enseñanza de una lengua extranjera, y por tanto implica cambios metodológicos, curriculares y organizativos. El énfasis no estará en la lengua inglesa en sí, sino en su capacidad de comunicar y transmitir conocimiento. El AICLE (aprendizaje integrado de contenidos y lenguas extranjeras) intenta proporcionar la naturalidad necesaria para que haya un uso espontáneo del idioma en el aula.

1.2.4. Planes y proyectos educativos que desarrolla.

	Plan/Programa	Estado	Coordinador/a
Participación de oficio	Bibliotecas Escolares		Luis Gabriel David García
	Bienestar Emocional		Antonio María Hernández Sánchez
	Plan de apertura de centros docentes		Irene Jiménez Martín
	Plan de igualdad de género en educación de Andalucía		Fernando González López
	Planes de compensación educativa		Cristina Naranjo Cadenas

	TDE (Plan de Actuación Digital – Código Escuela 4.0)		TDE: Marcos Antonio Guerrero Padilla
			Juan Jesús Larrubia Martínez
Convocatoria General	ALDEA		Área Gómez Soubrier
	AulaDjaque		Pablo Montoro Escaño
	Emprendimiento Educativo		María del Mar Fernández de Giles
	Hábitos de Vida Saludable		Clara Sánchez Jerez
	Programa Fénix Andalucía		Noelia Amores Herrera
	Red Andaluza: Escuela "Espacio de Paz"		Virginia García Barea
	STEM		José Luis de Posada Vela
Convocatoria Específica	Programa de Atención Socioeducativa ZTS		
	Más Equidad	Solicitado	Francisco Manuel Porcel Granados
	Pacto de Estado: Prevención de la Violencia de Género 2025	Solicitado	Fernando González López
	PROA	Solicitado	

1.2.5. Servicios ofertados por el Centro

Comedor escolar (en Residencia Andalucía)
Programa de Acompañamiento escolar
Transporte Escolar

Transporte escolar adaptado (alumnado con n.e.e.)
Apoyo lingüístico a alumnado inmigrante (PALI)
Equipo de apoyo escolar a alumnado sordo
Intérpretes de Lengua de Signos (LSE)
Apoyo específico a alumnado ciego

1.2.6 Centros de educación primaria adscritos

29003890 - C.E.I.P. Luis Buñuel
29009338 - C.E.I.P. Carmen de Burgos
29011345 - C.E.I.P. Pintor Denis Belgrano
29602049 - C.E.I.P. Gandhi
29011412 - C.E.I.P. Rectora Adelaida de la Calle
29016185 - C.E.I.P. Almudena Grandes

1.2.7. Ubicación del centro

El Instituto está ubicado en la Urbanización malagueña del Atabal en la calle Julio Verne 6, que pertenece al Distrito Municipal del Puerto de la Torre. Este barrio tiene su origen en la construcción de viviendas sociales a principios de los años setenta La Colonia de Santa Inés (actualmente Distrito de municipal de Teatinos), así como en otras construcciones posteriores de carácter público: los Ramos, Finca Cabello, Teatinos, el Atabal, etc. es colindante con Finca Cabello, la Residencia Militar Castañón de Mena, la Depuradora de Aguas del Ayuntamiento (EMASA) y El Colegio Los Olivos.

1.2.8. Dependencias

El Centro tiene un recinto educativo de 200.000 m2 (que comparte con la Residencia Escolar Andalucía), en el que se distribuyen siete pabellones educativos, algunas construcciones auxiliares, instalaciones deportivas y zonas verdes.
En el curso 2016/17 se inauguró el Gimnasio con un aulario (tres aulas).
En el curso 2018/2019 se inauguran dos aulas nuevas en la zona de mantenimiento.
En el curso 2020/2021 se inauguran dos aulas nuevas en la antigua casa del portero.
En el curso 2022/2023 se ha habilitado una zona de Biblioteca (antiguo arcón) como aula ATECA.

1.2.9. Algo de historia

El Centro abre sus puertas en 1973 como un Centro de Universidades Laborales (centros estatales de alto rendimiento educativos), perteneciente a las Mutualidades Laborales, y dependiente del Ministerio de Trabajo, en las que se impartía tanto Bachillerato como Enseñanzas Profesionales (y en algunas Laborales Diplomaturas Universitarias). El Centro disponía de un internado (administrativamente segregado en la actualidad, como Residencia Escolar) para alumnado becado, procedente del medio rural y/o de familias con bajo nivel de renta (educación compensatoria).

Con la llegada de la democracia y a partir de 1977 todas las Universidades Laborales de España se convierten en Centros de Enseñanzas Integradas (C.E.I.), pasando a depender del Ministerio de Educación; transformándose en un Complejo Educativo que consta de un Instituto de Enseñanzas Medias (bachillerato) y uno de Formación Profesional, de forma integrada; por lo que imparte tanto el nuevo Bachillerato (BUP y C.O.U), instaurado por la Ley de Educación de 1975, cómo la nueva FP (en nuestro caso las ramas de Química, Delineación y Administrativo).

En la década de los 80 el Centro acoge las enseñanzas experimentales de bachillerato denominadas Reforma de las Enseñanzas Medias (R.EE.MM) o popularmente la-rem, experiencia piloto previa a la LOGSE e inspiradora de esta. En el curso 1986/87, tras la aprobación del Real Decreto de 1985 de Educación Especial (derivado de la LISMI), el Instituto es designado como Centro experimental para la integración de alumnado con discapacidad, principalmente alumnado sordo.

En el curso 1992/93 el Centro es autorizado para anticipar e impartir las enseñanzas derivadas de la nueva ley de educación (LOGSE, 1990), ESO y Bachillerato, que conviven algunos años con las anteriores enseñanzas mencionadas (BUP, COU, FP y RR.EE.MM).

En esta década de los 90, pasa a ser oficialmente Centro de Integración, convirtiendo en un Centro pionero y de referencia en la integración de alumnado con discapacidad para el resto de Centros educativos de Secundaria de nuestra Comunidad Autónoma, tanto para alumnado sordo como para alumnado con diversidad funcional motórica.

En esta década de los 90 inicia también la atención de alumnado con diversidad funcional (discapacidad) psíquica, especialmente alumnado con síndrome de Down, primero como FP-especial, después como Programas de Garantía Social, más tarde como PCPI, y actualmente como Programas Específicos de FP Básica para alumnado con n.e.e. (Marroquinería, Ayudante de cocina y Ayudante de jardinería). Enseñanzas estas en las que su alumnado comparte recinto, instalaciones, recreo, actividades complementarias,

extraescolares, celebraciones, eventos, excursiones, etc., con el resto del alumnado del Centro.
Cabe destacar que desde hace más de 18 años el centro viene siendo una referencia para Málaga en la Integración (inclusión) de alumnado con n.e.e., en todas las Enseñanzas y niveles que imparte, llegando a contar con 200 alumnos y alumnas con n.e.a.e. censados oficialmente.
Actualmente, el IES Universidad Laboral de Málaga es uno de los Institutos de Secundaria más grandes de la provincia de Málaga. Desarrollándose toda la actividad docente en turno de mañana y tarde, desde las 8:15 a las 14:45 en el caso del turno diurno, mientras que el turno de tarde es de 15:15 a 21:30.

1.2.10. Oferta educativa. Enseñanzas y grupos
Durante el curso 2025/2026 se imparte docencia a un total de 89 unidades, que se reparten del siguiente modo:

Enseñanza Secundaria Obligatoria
- 1º de E.S.O. 8 grupos
- 2º de E.S.O. 8 grupos
- 3º de E.S.O. 8 grupos
- 4º de E.S.O. 6 grupos

Bachillerato
- 1º y 2º de Bachillerato (Ciencias y Tecnología) 3 + 2,5 grupos
- 1º y 2º de Bachillerato (Humanidades y Ciencias Sociales) 4,5 + 4 grupos
- 1º y 2º de Bachillerato (Artes Plásticas, Diseño e Imagen) 1 + 1 grupos
- 1º y 2º de Bachillerato (General) 0,5 + 0,5 grupos.

Aula Específica
1º de Educación Básica Especial (Educación especial unidad específica) 1 grupo

En relación a la formación profesional, en el centro tienen cabida un total de 8 familias profesionales:

- Actividades físicas y deportivas.
- Administración y gestión.
- Agraria.
- Hostelería y turismo.
- Química.
- Seguridad y medioambiente.
- Servicios socioculturales y a la comunidad.
- Textil, confección y piel.

Formación Profesional de Grado Básico

- 1º y 2º G.D.C.F.G.B. (Agrojardinería y Composiciones Florales) 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.B. (Cocina y restauración) 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.B.E.E.E. (Agrojardinería y composiciones Florales) 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.B.E.E.E. (Arreglo y Reparación de Artículos Textiles y de piel) 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.B.E.E.E. (Cocina y restauración) 1+1 grupos

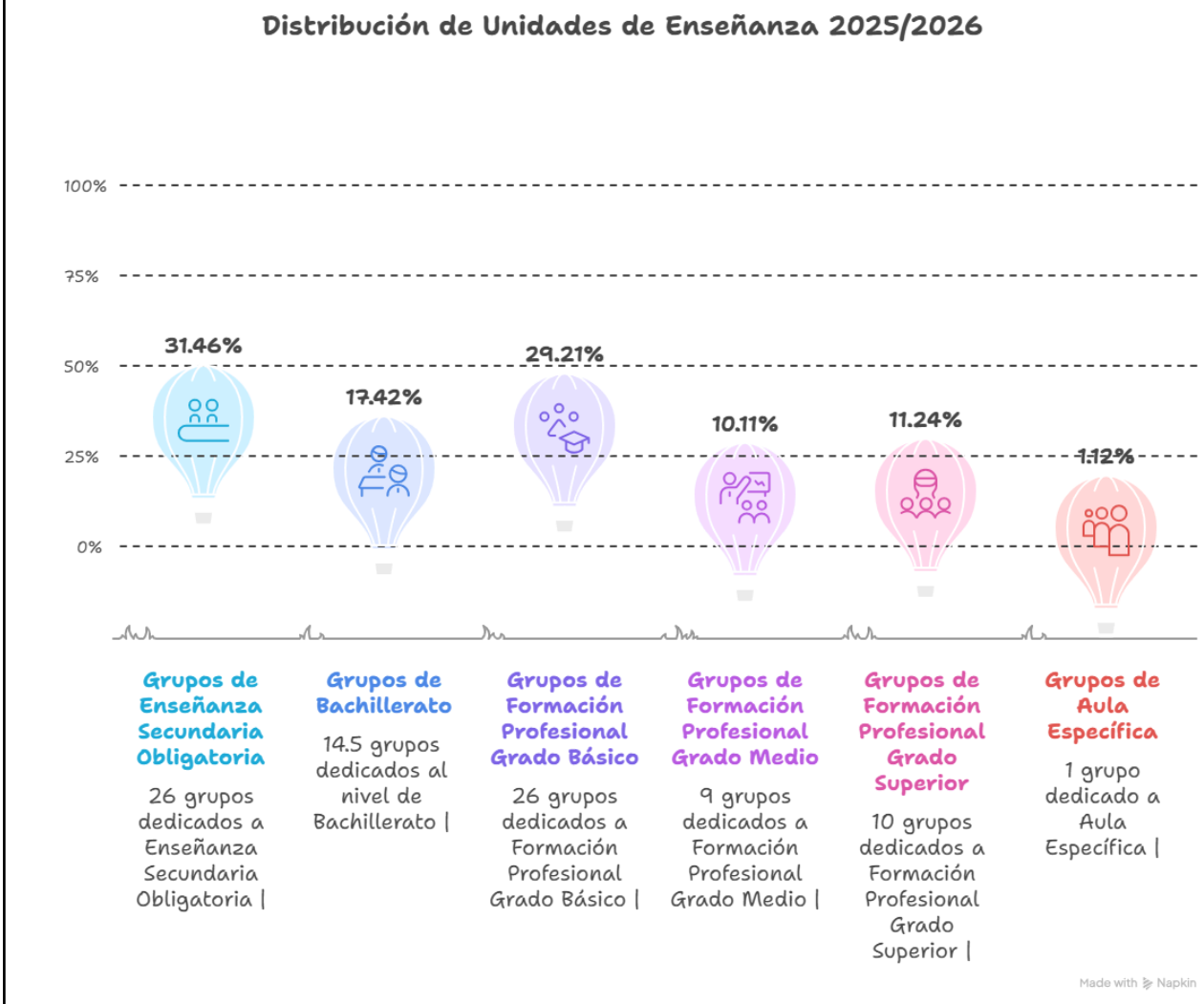
Formación Profesional de Grado Medio

- 1º y 2º G.D.C.F.G.M. Operaciones de Laboratorio 2+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.M. Gestión Administrativa 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.M. Jardinería y Floristería 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.M. Cocina y Gastronomía 2 + 1 grupos

Formación Profesional Grado Superior

- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. (Administración y Finanzas) 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. (Gestión Forestal y del Medio Natural) 2+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. (Mediación Comunicativa) 2 + 1 grupos
- 1º G.D.C.F.G.S. (Prevención de Riesgos Profesionales) 1 grupo
- 2º F.P.E.G.S. (Prevención de Riesgos Profesionales) 1 grupo
- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. Acondicionamiento físico 1+ 1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. (Educación y Control Ambiental) 1+1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. (Laboratorio de Análisis y de Control de Calidad) 2 + 1 grupos
- 1º y 2º G.D.C.F.G.S. (Paisajismo y Medio Rural) 1+1 grupos

· 1º y 2º G.D.C.F.G.S. (Fabricación de Productos Farmacéuticos Biotecnológicos y Afines) 1+1 grupos



1.2.10. Profesorado y PAS

Durante el curso 2025-2026 imparten docencia un total de 199 profesores/as (donde se incluyen a 9 PTs).

Personal de Administración y Servicios: 21

2. Organización del Departamento de coordinación didáctica

2.1. Los módulos asignados al departamento. Los miembros del departamento, con indicación de los módulos que imparten, y el grupo correspondiente

NOMBRE	MÓDULO	NIVEL	HORAS
- Campos García, Mª del Mar.	0655 Gestión logística y comercial 0651 Comunicación y atención al cliente	2AF 1AF	4 4
- Cobos Aranda, José Andrés.	0441. Técnica contable 0654. Contabilidad y Fiscalidad 0652 Gestión de RRHH 0657 Proyecto intermodular 0438 Op. Administrativas de compraventa	1GA 2AF 2AF 2AF 1GA	3 4 3 2 3
- Mohamed Salah, Ahmed	0650. Proceso integral actividad comercial. 0043. Tratamiento de la documentación contable 0653 Gestión financiera 1708 Sostenibilidad aplicada al sistema productivo	2AF 2GA 2AF 1AF	5 5 5 1
- Rudilla Martín, Víctor Manuel.	0647 Gestión de la documentación jurídica 0438 Op. Aux. Gestión de tesorería Optativa GM Optativa GS	1AF 2GA 2AF 2GA	3 6 3 3

- Manrique Domingo Maria del Carmen.	0649 Ofimática y procesos de la información. 0440 Tratamiento informático de la información 0442. Operaciones administrativas de RRHH	1AF 1GA 2GA	4 6 5
- Martínez Medina Luz Juana.	0656. Simulación empresarial 0439 Empresa y Administración 1708 Sostenibilidad aplicada al sistema productivo 0657 Proyecto intermodular 0446. Empresa en el aula	2AF 1GA 1GA 2GA 2GA	4 3 1 2 4

Los módulos 0437 Comunicación Empresarial y atención al cliente y 0648 RRHH y responsabilidad social corporativa se ceden al departamento de Economía.

3. Objetivos generales del ciclo formativo.

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.

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

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

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

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

f) Organizar las tareas administrativas de las áreas funcionales de la empresa para proponer líneas de actuación y mejora.

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

h) Reconocer la interrelación entre las áreas comercial, financiera, contable y fiscal para gestionar los procesos de gestión empresarial de forma integrada.

i) Interpretar la normativa y metodología aplicable para realizar la gestión contable y fiscal.

j) Elaborar informes sobre los parámetros de viabilidad de una empresa, reconocer los productos financieros y los proveedores de los mismos, y analizar los métodos de cálculo financieros para supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.

k) Preparar la documentación, así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos.

l) Reconocer la normativa legal, las técnicas asociadas y los protocolos relacionados con el departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral y la documentación derivada, para organizar y supervisar la gestión administrativa del personal de la empresa.

m) Identificar la normativa vigente, realizar cálculos, seleccionar datos, cumplimentar documentos y reconocer las técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y de asesoramiento a clientes, para realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales.

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 relacionadas.

ñ) Identificar modelos, plazos y requisitos para tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en organismos y administraciones públicas.

o) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

p) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.

q) Tomar decisiones de forma fundamentada, analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.

r) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.

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.

t) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.

u) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias, para dar respuesta a la accesibilidad universal y al "diseño para todos".

v) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

w) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

x) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático empleo.

4. Presentación del módulo. (Contribución del módulo a las competencias profesionales, personales y sociales, así como a los objetivos generales relacionados)

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	OBJETIVOS GENERALES	RA
a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.	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.	RA1
b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/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.	b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos	RA2
c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.	c) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.	RA3

d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos en los que interviene.	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.	RA3,
e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.	e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.	RA5
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.	g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.	RA4
	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.	RA 5, R6, RA7
	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.	

5. Mapa de relaciones curriculares.

Competencias profesionales, personales y sociales, Contenidos, Resultados de Aprendizaje, Criterios de Evaluación, Procedimientos y Técnicas de Evaluación, Instrumentos de Evaluación.

MÓDULO PROFESIONAL: 0437 COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE 1	PESO (%)	UD (Nº)	¿CENTRO EDUCATIVO O EMPRESA?		ACTIVIDAD EVALUABLE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TRIMESTRE		
			CENTRO EDUCATIVO	EMPRESA			1º	2º	3º
a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		

d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
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.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
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.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.	10%	UD 1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	x		

j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.	10%	UD 1	x		x	80% Examen/ 20% actividad	X		
CONTRIBUCIÓN DEL RA 1 AL TOTAL DEL MÓDULO	5%								

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE 2	PESO (%)	UD (Nº)	¿CENTRO EDUCATIVO O EMPRESA?		ACTIVIDAD EVALUABLE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TRIMESTRE		
			CENTRO EDUCATIVO	EMPRESA			1º	2º	3º
a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación	5%	UD2 y UD3	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.	10%	UD2 y UD3	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	10%	UD2 y UD3	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		

d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.	10%	UD2 y UD3	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.	20%	UD2	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.	5%	UD2	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.	20%	UD2	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.	10%	UD2 y UD3	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.	5%	UD2 y UD3	X		X	80% Examen/ 20% actividad	x		

j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias	5%	UD2 y UD3	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
CONTRIBUCIÓN DEL RA 2 AL TOTAL DEL MÓDULO	25%								

RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE 3	PESO (%)	UD (Nº)	¿CENTRO EDUCATIVO O EMPRESA?		ACTIVIDAD EVALUABLE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TRIMESTRE		
			CENTRO EDUCATIVO	EMPRESA			1º	2º	3º
a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.	5%	UD4	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.	10%	UD4	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.	5%	UD4	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.	5%	UD4	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		

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.	40%	UD4	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.	5%	UD4	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X	x	
g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.	5%	UD4	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X	x	
h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.	5%	UD4	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X	x	
i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.	5%	UD4	X		X	80% Examen/ 20% actividad	x	x	
j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).	5%	UD 4	x		x	80% Examen/ 20% actividad		x	
k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones..	10%	UD 4	x		x	80% Examen/ 20% actividad		x	

CONTRIBUCIÓN DEL RA 3 AL TOTAL DEL MÓDULO	40%	

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE 4	PESO (%)	UD (Nº)	¿CENTRO EDUCATIVO O EMPRESA?		ACTIVIDAD EVALUABLE "ALTERNATIVA" (SOLO SI ES UNCE PREVISTO DE VER EN LA EMPRESA)	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN		TRIMESTRE		
			CENTRO EDUCATIVO	EMPRESA				1º	2º	3º
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.	10%	UD5		X	Organización y clasificación de documentos Digitalización de documentos Gestión del archivo físico Optimización de recursos Revisión y actualización de archivos Cumplimiento de normativas de protección de datos	Rúbrica	A.E.			X
b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.	10%	UD5		X		Rúbrica	A.E.			X
c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.	10%	UD5		X		Rúbrica	A.E.			X
d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las	10%	UD5		X		Rúbrica	A.E.			X

características de la información que se va a almacenar.					Desarrollo de un plan de archivo Creación de backups y copias de seguridad Implementación de sistemas de archivo electrónico: Gestión y organización de la documentación empresarial, garantizando su clasificación, actualización y cumplimiento normativo.					
e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.	10%	UD5		X		Rúbrica	A.E.			X
f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.	10%	UD5		X		Rúbrica	A.E.			X
g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.	10%	UD5		X		Rúbrica	A.E.			X
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).	10%	UD5		X		Rúbrica	A.E.			X
i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.	10%	UD5		x		Rúbrica	A.E.			x
j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.	5%	UD 5				Rúbrica	A.E.			x

k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.	5%	UD 5		**x**		Rúbrica	A.E.			x
CONTRIBUCIÓN DEL RA 4 AL TOTAL DEL MÓDULO	5%									

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE 1	PESO (%)	UD (Nº)	¿CENTRO EDUCATIVO O EMPRESA?		ACTIVIDAD EVALUABLE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TRIMESTRE		
			CENTRO EDUCATIVO	EMPRESA			1º	2º	3º
a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	15%	UD6	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	15%	UD6	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.	15%	UD6	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.	15%	UD6	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	

e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	10%	UD6	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	15%	UD6	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario..	15%	UD6	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
CONTRIBUCIÓN DEL RA 5 AL TOTAL DEL MÓDULO	5%								

RA6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE 6	PESO (%)	UD (Nº)	¿CENTRO EDUCATIVO O EMPRESA?		ACTIVIDAD EVALUABLE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TRIMESTRE		
			CENTRO EDUCATIVO	EMPRESA			1º	2º	3º
a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		x	

b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		x	
c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		x	
d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.	10%	UD 7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	

j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
CONTRIBUCIÓN DEL RA 6 AL TOTAL DEL MÓDULO	10%								

RA7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente..

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE 7	PESO (%)	UD (Nº)	¿CENTRO EDUCATIVO O EMPRESA?		ACTIVIDAD EVALUABLE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TRIMESTRE		
			CENTRO EDUCATIVO	EMPRESA			1º	2º	3º
a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
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.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		

e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
CONTRIBUCIÓN DEL RA 7 AL TOTAL DEL MÓDULO	10%								
TOTAL	100%								

6. Competencias profesionales, personales y sociales

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	OBJETIVOS GENERALES	RA
a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.	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.	RA1
b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/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.	b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos	RA2
c) Detectar necesidades administrativas o de gestión de la empresa de diversos tipos, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.	c) Identificar y seleccionar las expresiones de lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.	RA3
d) Proponer líneas de actuación encaminadas a mejorar la eficiencia de	d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos	RA3,

los procesos administrativos en los que interviene.	informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.	
e) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.	e) Analizar la información disponible para detectar necesidades relacionadas con la gestión empresarial.	RA5
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.	g) Identificar las técnicas y parámetros que determinan las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos.	RA4
	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.	RA 5, R6, RA7
	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.	

7. Distribución temporal de contenidos

Según el título que desarrolla el ciclo, al módulo de Comunicación y atención al cliente le corresponden 128 horas dentro de las 2.000 horas del Ciclo, impartiéndose en el primer curso, desde septiembre hasta mayo. El periodo de recuperación será en junio. El módulo se desarrolla en 4 horas semanales, de las 30 horas de jornada lectiva establecidas para el Ciclo Formativo. Tenemos que tener en cuenta que debido a imprevistos: como fiestas, huelgas, salidas, se pueden perder entre un 5% y un 8% de las horas establecidas. De todas formas, la temporalización estará en función de la capacidad de aprendizaje y comprensión del alumnado del ciclo.

En el siguiente cuadro aparece la distribución de horas junto a las unidades didácticas: habrá formación que se imparta en el centro educativo y otra que se imparta en la empresa en régimen de formación DUAL.

BLOQUE / U.D.	**Nº horas**
1ª Evaluación: 15/09/2025 a 19/12/2025 **1.-** La comunicación. Técnicas de comunicación empresarial 2.- La comunicación oral presencial en la empresa 3.- La comunicación oral no presencial en la empresa 4**.-** La comunicación escrita en la empresa	**56H.** 7h 25h 9h 15h
2ª Evaluación: 08/01/2026 a 27/03/2026 5.- Documentos escritos en la comunicación empresarial 7.-El marketing en la actividad comercial y políticas de comunicación 8.- Tipología de clientes y sus necesidades 6.- Correspondencia y archivo de la información (DUAL)	**40.H** 16h 6h 10h 8h
3ª Evaluación: 7/04/2026 a 29/05/2026 6.- Correspondencia y archivo de la información (DUAL) **PRANA**	**32H** 32h
	TOTAL 128H

Una vez entrada en vigor la Ley Orgánica 3/2022 de 31 de marzo de ordenación e integración de la Formación Profesional, durante el presente curso 2025/26 y que afecta a todos los primeros cursos de cada ciclo, reunido el departamento de Administración y Gestión, se tomó la decisión de que el Resultado de Aprendizaje número 4 de este módulo sea vistos en cada una de las Empresas colaboradoras o centros asimilados, durante el periodo de FFEOE del presente curso. Las fechas de formación en empresa serán del 12/03/2026 al 29/05/2026, en jornadas de 6 h diarias lo que hace un total de 300 h. El total de horas dedicadas al módulo de Comunicación y atención al cliente en la empresa como desarrollo de este RA 4 es de 40h repartidas en las 11 semanas de prácticas.

El desarrollo de los contenidos en el aula va a permitir alcanzar cada uno de los objetivos anteriormente mencionados. Los diseñados por la presente programación tienen en cuenta los contenidos mínimos marcados por ley que van a ser:

- TEMA 1: Selección de técnicas de comunicación empresarial: Elementos y barreras de la comunicación. Comunicación e información y comportamiento. Las relaciones humanas y laborales en la empresa. La organización empresarial. Organigramas. Principios y tipos de organización empresarial. Departamentos y áreas funcionales tipo. Funciones del personal en la organización. Descripción de los flujos de comunicación. La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal. La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.

- TEMA 2 Y 3: Transmisión de comunicación oral en la empresa: Principios básicos en las comunicaciones orales. Normas de información y atención oral. Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo. La comunicación no verbal. La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa. La comunicación telefónica. El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono. La informática en las comunicaciones verbales. Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

- TEMA 4 Y 5: Transmisión de comunicación escrita en la empresa: La comunicación escrita en la empresa. Normas de comunicación y expresión escrita. Características principales de la correspondencia comercial. La carta comercial. Estructura, estilos y clases. Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas. Medios y equipos ofimáticos y telemáticos. El correo electrónico. La recepción, envío y registro de la correspondencia. Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

- TEMA 6: Archivo de la información en soporte papel e informático: (DUAL)

Archivo de la información en soporte papel: Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes. Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo. Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia. Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos. Clasificación de la información. Centralización o descentralización del archivo. El proceso de archivo. Confección y presentación de informes procedentes del archivo. La purga o destrucción de la documentación. Confidencialidad de la información y documentación

- Archivo de la información en soporte informático: Las bases de datos para el tratamiento de la información. Estructura y funciones de una base de datos. Procedimientos de protección de datos. Archivos y carpetas. Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.

- TEMA 7 y 8: Reconocimiento de necesidades de clientes: Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo. El conocimiento del cliente y sus motivaciones. Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados. Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida. La percepción del cliente respecto a la atención recibida. La satisfacción del cliente. Los procesos en contacto con el cliente externo.
  Atención de consultas, quejas y reclamaciones: El departamento de atención al cliente. Funciones. Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación. Elementos de una queja o reclamación. Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones. El consumidor. Instituciones de consumo: Normativa en materia de consumo: Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias. Tramitación y gestión.

Y esto lo encontramos desarrollado en el transcurso de esta programación, quizás no el orden establecido, pero si en el orden que consideramos más correcto para la adquisición de las competencias profesionales.

El módulo profesional Comunicación y Atención al Cliente se imparte con carácter bilingüe, integrando el uso del idioma inglés en el desarrollo de los contenidos, actividades y evaluación. Esta metodología bilingüe tiene como finalidad favorecer la competencia comunicativa del alumnado en contextos empresariales y administrativos, potenciando el dominio del inglés como lengua de uso habitual en el ámbito profesional. Se empleará tanto en la exposición de contenidos como en la realización de tareas prácticas, fomentando la comprensión y expresión oral y escrita en situaciones reales de comunicación con clientes y usuarios.

8. Elementos transversales (forma en que se incorporan los contenidos de carácter transversal al currículo).

La programación presenta contenidos y actividades que promueven la práctica real y efectiva de la igualdad, la adquisición de hábitos de vida saludable y deportiva y la capacitación para decidir entre las opciones que favorezcan un adecuado bienestar físico, mental y social para sí y para los demás. Asimismo, la programación incluye aspectos de educación para el consumo, de salud laboral, de respeto a la interculturalidad, a la diversidad, al medio ambiente y para la utilización responsable del tiempo libre y del ocio.

9. Metodología

El desarrollo del módulo debe fundamentarse en el enfoque metodológico de "aprender haciendo" a través del diseño de actividades que capaciten al alumno para hacer frente a las situaciones que se le presenten en su futuro mundo laboral, y a trabajar en equipo.

Se va a seguir una metodología activa y participativa, que facilite la interacción, fomente la responsabilidad sobre el aprendizaje, favorezca la modificación o adquisición de nuevas actitudes, posibilite el desarrollo de habilidades y potencie la evaluación como un proceso de retroalimentación continua.

Los principios metodológicos que se van a utilizar:

1. A partir del nivel de desarrollo del alumno, se van a tener en cuenta sus conocimientos previos y capacidades.

2. Procurar transmitir la utilidad de los contenidos que estamos trabajando, asegurando un aprendizaje funcional, que pueda ser aplicado en circunstancias reales de la vida cotidiana.

3. Promover el desarrollo de la capacidad de "aprender por sí mismos", ya que, en la Formación Profesional, la rapidez de los cambios tecnológicos y productivos, da lugar a frecuentes readaptaciones, por lo que nuestros alumnos, han de adquirir los mecanismos necesarios para aprender de forma autónoma, ahora y en el futuro.

4. Impulsar la participación activa del alumno, para que no sean meros receptores de mensajes, sino el protagonista de su propio proceso de aprendizaje.

5. Establecer un enfoque globalizador, estableciendo el mayor número posible de relaciones entre los conocimientos múltiples y variados que tiene el alumno y los nuevos que va a aprender, para que el aprendizaje de los contenidos, no se realice de forma arbitraria.

10. Propuesta de actividades y tareas de enseñanza y aprendizaje (selección y secuenciación) (opcional)

El proceso de enseñanza-aprendizaje se ha programado, basándose en el diseño de una serie de actividades de aprendizaje que pretenden propiciar el proceso de autoaprendizaje del alumnado, para que éste desarrolle capacidades de comprensión y análisis, de relación y de búsqueda y manejo de la información. Se pretende con ello, que los alumnos sean capaces de utilizar herramientas de consulta y aprendizaje necesarias, más que memorizar todos los pasos para llevar a cabo un supuesto práctico concreto.

Intentan, además, conectar el aula con el mundo real, las empresas, profesionales y organismos administrativos que conforman el entorno profesional y de trabajo del técnico que se quiere formar. Se parte de las ideas previas del alumnado, para lo cual se diseñan actividades de introducción en las que se motiva inicialmente al alumno: (Tormenta de ideas, estudio de casos, comentarios por parte de los alumnos/as de sus experiencias teóricas o profesionales sobre el tema.

A continuación se desarrollan los contenidos de la unidad de trabajo, para lo cual se combinarán estrategias didácticas fundamentales como son la exposición (papel activo del profesor) y la indagación (papel activo del alumno), para incentivar la participación del alumnado en el desarrollo y la exposición de la unidad, utilizando técnicas como son simulación de situaciones reales, exposición de trabajos grupales, debates.....; propiciando la comunicación basada en el diálogo y el intercambio entre los alumnos y de éstos con el profesor, y estimulando el análisis crítico, todo ello condicionado por las características del alumnado e incluso por el propio carácter mostrado en nuestra labor docente.

Se realizarán actividades de desarrollo y aplicación (orientadas a la construcción de aprendizajes significativos de los contenidos que estructuran la unidad de trabajo que se plantean como un proceso gradual, desarrollado y continuado en el tiempo con lo cual se consiguen aprendizajes significativos)

Se realizarán actividades de consolidación que servirán para afianzar los aprendizajes adquiridos y para contrastar las nuevas ideas con las ideas previas del alumnado.

Se realizarán actividades de refuerzo orientadas a atender a aquellos alumnos que no han realizado de forma satisfactoria las actividades propuestas y actividades de ampliación que permitirán construir nuevos conocimientos a los alumnos que han realizado de forma satisfactoria las actividades propuestas. Cada unidad de trabajo tendrá sus actividades de refuerzo y ampliación previstas, para que todos los alumnos/as alcancen los objetivos establecidos.

Actividades de evaluación: Se realizarán pruebas escritas de contenido teórico-práctico para cada Resultado de aprendizaje.

La principal actividad del profesor/a en el desarrollo de las actividades será la de orientación y ayuda personal al alumno/a para que aprendan a trabajar solos, de acuerdo con su propio ritmo. Otras tareas a desempeñar por el profesor/a serían: aclarar dudas, coordinar los trabajos de los grupos, moderar las intervenciones en los debates, observar al alumno/a, etc.

11. Materiales y recursos didácticos

Recursos impresos:

- ✔ Materiales como textos breves, esquemas, aportaciones de modelos contratos, folletos, cuadrantes para la resolución de ejercicios… útiles para permitir la aplicación de contenidos estudiados en acciones concretas.
- ✔ Apuntes de clase: El desarrollo de las unidades didácticas se instrumentaliza a través de apuntes propios elaborados por el docente.
- ✔ Abundando en estos materiales adicionales, se destaca en la programación el dossier de prensa, aportado tanto por el profesor como por los alumnos durante todo el curso sobre asuntos relacionados con el ámbito financiero, para su posterior análisis y el desarrollo de actividades de simulación de la realidad con lo teórico, aunque el mero hecho de recopilarlas ya se tendrá en cuenta y le servirá para adaptarse al lenguaje empresarial y financiero.
- ✔ Bibliografía de aula y de departamento: Como recurso material, anteriormente señalado, se destaca la elaboración de una correcta bibliografía de aula y de departamento que permita a los alumnos más avanzados consolidar los contenidos expuestos y, por otro lado, a los alumnos con retrasos en la consecución de los objetivos, como medida de refuerzo. Por ello, la bibliografía de aula quedará conformado por:
  - Libro de texto: Comunicación empresarial y atención al cliente, Editorial McGraw Hill.
  - Otros manuales recomendados: Comunicación empresarial y atención al cliente, Editorial Mac Millán

Material informático: Las aulas del ciclo están informatizadas y con acceso a internet. Este medio no siempre se tendrá que aprovechar, sino que se empleará según se requiera para el desarrollo de los contenidos.

- ✔ Estructura Google: Se fomentará el uso de las herramientas del entorno Google para la comunicación y valoración del módulo, entre ello
  - o Gmail: El correo electrónico es una herramienta fundamental para la comunicación con el alumno. Se formará un grupo de correo con los alumnos, en la medida de lo posible, cuentas Gmail que permitan una mejor conexión.
  - o Drive: El almacenamiento de Google es un instrumento muy útil para poder compartir documentos, archivos u hojas de cálculos, que incluso permiten la modificación por parte de cualquiera en cualquier momento.
  - o YouTube: La posibilidad de compartir vídeos, pero también de crearlos y llegar a un público potencialmente interesado es de un atractivo incalculable para el alumnado.
  - o Blogger: Existe una amplia comunidad blogger de materias relacionadas con la educación y la administración de empresas siempre útil como complemento.
  - o Google Classroom: Se trata de una aplicación específicamente educativa que permite la creación de grupos, compartir archivos, desarrollar actividades, proposición de pruebas escritas, etc.
  - o Google Calendar: Para la proposición de fechas de exámenes, trabajos, notificaciones, actividades, evaluaciones, entregas de notas, etc.

- ✔ Páginas web: La primera parte del curso (por su mayor contenido teórico), se presta a ser usado, ya que se convierte en imprescindible ante la necesidad de consultar fuentes, bases de datos, información de organismos públicos y privados, permitiendo la conexión teórica-práctica.
- ✔ Redes sociales: Seguimiento de cuentas de Twitter, Facebook o YouTube relacionadas con la materia, para una mayor conexión con el alumno,
- ✔ Por último, hay que hablar de las plataformas que la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía pone a disposición de profesores, alumnos y padres y madres para un mejor proceso educativo:
  - Plataforma SÉNECA: Gestión administrativa del profesorado encargado de organizar la evaluación, asistencia y control de los alumnos en el aula.
  - Plataforma PASEN: Canal de comunicación con alumnos y padres.
  - Plataforma Moodle: Se trata de una aplicación específicamente educativa que

permite la creación de grupos, compartir archivos, desarrollar actividades, proposición de pruebas escritas, etc.

Material audiovisual: Se tiene acceso a un salón de actos y audiovisuales. Individualmente se tiene acceso a retroproyectores, cañón láser, reproductor de diapositivas. Este recurso no se debe convertir en una simple visualización de los mismos, sino que debe ir precedida de una introducción y finalizada con unas conclusiones. Posteriormente se analiza en las actividades. La televisión también puede jugar un papel fundamental en el complemento al estudio.

Recursos espaciales: Estructuración del lugar físico donde tendrán lugar las actividades de enseñanza. En concreto consta de aula específica, de usos múltiples y biblioteca., junto con otros recursos materiales, relacionado con lo anterior, se requiere de mobiliario, pizarras, rotuladores, carpetas…

Actividades extraescolares: Se propone la participación directa del alumno en las actividades relacionadas en el anexo adjunto a la programación.

12. Los procedimientos, instrumentos y criterios de calificación

12.1. Procedimientos e instrumentos de evaluación.

Los incluidos en el apartado 5 referido al mapa de relaciones de elementos curriculares

12.1.1. Procedimientos e instrumentos de la dimensión "evaluación continua".

La Orden 18 septiembre de 2025 por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado establece la evaluación continua. Para aplicar la evaluación continua se requiere la asistencia regular a clase del alumno/a y su participación en las actividades programadas.

La evaluación se realiza teniendo en cuenta los RA y los CE, así como las competencias y objetivos generales del Ciclo Formativo asociados al módulo y establecidos en la normativa.

La superación de cualquier oferta formativa de grado D o E, según determina el artículo 27.7 del Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, requerirá la evaluación positiva de todos los módulos, o en su caso, ámbitos así como del proyecto que la componga. Cada módulo o proyecto requerirá la superación de todos o aquellos resultados de aprendizaje que así se determinen en la correspondiente programación didáctica.

En virtud del citado artículo, en el caso de las organizaciones curriculares diferentes a los módulos, se requerirá, en todo caso, la superación de todos los resultados de aprendizaje y la adquisición de las competencias que en ellos se incluyen.

La Orden de 18 de septiembre de 2025 establece en el artículo 2, apartado 4, que en los ciclos formativos de los grados D y E de Formación Profesional en Andalucía, la asistencia regular y obligatoria en modalidad presencial debe ser de al menos el 80% de la duración total del módulo, ámbito o proyecto. Es decir, **no puede haber más de un 20% de faltas de asistencia** para mantener el derecho a la evaluación continua y poder superar el ciclo según el procedimiento regular. Si se supera ese 20% de faltas, se pierde el derecho a la evaluación continua y se debe recurrir a pruebas objetivas específicas establecidas por el profesorado

En estos casos los alumnos/as tendrán derecho a ser evaluados aplicando dichos CE en el periodo de recuperación/mejora de la calificación:

- En el periodo de recuperación/mejora entre la 3ª evaluación parcial y la 1ª final.

En todo momento, se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de evaluación para poder aplicar correctamente los CE asociados a cada RA. Se diseñan diversos instrumentos y el peso de la calificación se reparte, sin que se de relevancia excesiva a unos sobre otros, para favorecer la evaluación continua.

Como se ha mencionado anteriormente, la evaluación va a ser variada, y para ello se emplearán los siguientes Instrumentos de evaluación:

- La observación: Empleada en todo momento, evaluando con ello principalmente los procedimientos y las actitudes, a través de un registro y lista de control.
- Revisión de tareas: Control de las actividades, casos y trabajos que se han previsto anteriormente. Se hará, por tanto, puntualmente, a través del registro anteriormente mencionado.
- Cuestionarios: Imprescindible al inicio del curso y de cada unidad para comprobar el nivel de partida del alumnado. También es conveniente como actividad de refuerzo y autoevaluación.
- Pruebas escritas: Pueden consistir también en preguntas en clase o ejercicios propuestos durante la sesión. Mide sobremanera los conceptos y procedimientos asimilados durante el proceso.

Con todo ello se pretende desarrollar un amplio abanico de instrumentos de evaluación que facilite la información precisa y necesaria para cada momento para realizar así juicios de valor acertados sobre el aprendizaje realizado por los alumnos y sobre el proceso de enseñanza

que se les proporciona. Además, esta variedad de instrumentos de evaluación quiere dar respuesta a la variedad de contenidos que el aprendizaje implica.

12.1.2. Procedimientos e instrumentos de la Dimensión "pruebas programadas".

Procedimientos de evaluación	Instrumentos de evaluación
Exámenes	▪ Escritos y orales ▪ Cuestionarios
Pruebas prácticas y observación	▪ La puntualidad. ▪ Cuidado de las instalaciones ▪ Las actividades que se realicen en el aula. ▪ Secuenciación de los procesos. ▪ Actitud en el aula. ▪ Iniciativa en la toma de decisiones.
Presentación de trabajos	▪ Trabajos monográficos de investigación Trabajos de carácter interdisciplinar ▪ Lectura de libros ▪ Visionado de programas televisivos
Solución de problemas	▪ Recursos empleados ▪ Rapidez de reacción ▪ Trabajo en equipo

12.2. Criterios de calificación.

12.2.1.Criterios de calificación final (Por Resultados de Aprendizajes o por trimestres)

Tal como afirma la Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, según el artículo 6 establecen un **máximo de cuatro convocatorias por módul**o, ámbito o proyecto. Se establecen **dos convocatorias por curso escolar** en modalidad presencial.

La calificación del Módulo se expresará mediante nota numérica que se expresará entre el uno y el diez sin decimales, considerándose positivas las superiores e iguales a cinco.

Se calificará de manera positiva con nota numérica igual o superior a 5, siempre que haya superado todos los Resultados de aprendizaje impartidos hasta la fecha de la evaluación, y en esa nota se hará una media aritmética ponderada de cada uno de los Resultados de Aprendizaje impartidos, habiendo calculado la nota de cada RA según los pesos expresados en el apartado 5 de la presente programación.

		Media aritmética (1er trimestre 33'3%, 2º trimestre33'3 y 3er trimestre 33'3%)
		Media ponderada (1er trimestre __%, 2º trimestre __% y 3er trimestre __%)
	X	Media ponderada de los Resultados de Aprendizaje desarrollados durante el curso

12.2.2.Criterios de calificación por resultados de aprendizajes o trimestres

Para aprobar las evaluaciones se deberá superar a través de los distintos instrumentos de evaluación los resultados de aprendizajes y criterios de evaluación asociados a las unidades didácticas evaluadas en la evaluación correspondiente.

La calificación del alumnado para cada resultado de aprendizaje se obtendrá a partir de la media ponderada de las calificaciones obtenidas a partir de los diferentes instrumentos de evaluación indicados y en función del % asignado en el apartado 5 de la programación.

Teniendo en cuenta la importancia de cada uno de los resultados de aprendizaje para alcanzar las competencias y objetivos generales del ciclo formativo, se prevén los siguientes.

PONDERACIÓN DE LOS RA		
Resultados de Aprendizaje	**Unidades Didácticas**	**PESO**
RA1	UD1	5%
RA2	UD2, UD3	25%
RA3	UD4	40%
RA4	UD5	5%
RA 5	UD6	5%
RA 6	UD 7	10%
RA 7	UD8	10%
	TOTAL	100%

Calificación del tutor laboral en la empresa: La Orden de 18 de septiembre de 2025 establece expresamente que la valoración que realiza el tutor laboral de la empresa colaboradora es cualitativa, no numérica. Así lo indica el artículo 2, apartado 8. Por tanto, la empresa emite una valoración cualitativa sobre las actividades realizadas por el alumnado en el entorno laboral, que después será tenida en cuenta por el profesorado responsable del

módulo o proyecto para emitir la calificación final (que sí será numérica o conforme al sistema oficial que corresponda.

El responsable laboral valorará cada tarea por un sistema de rúbricas que luego se traducirán en calificación por el docente con el siguiente baremo:

Evaluación por el tutor laboral	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
No realizada	Deficiencias muy relevantes	Deficiencias leves o moderadas pero repetitivas a pesar de la supervisión	Realizada con solvencia y autonomía, pero precisando apoyo y supervisión puntuales	Alta autonomía, demostrando profesionalidad y eficiencia en el desempeño de las tareas
Calificación del docente				
NE	0-2,5	2,5 - 5	5 - 7,5	7,5- 10

Si la nota de algún RA es negativa en el momento de la evaluación, se expresará en la calificación el entero menor a 5 más cercano a la media aritmética de todos los Resultados de Aprendizaje impartidos, de esta manera se expresa que para superar el módulo han de superarse todos y cada uno de los resultados de aprendizajes especificados en la Orden.

Cuando un alumno no se presenta a una prueba considerada como evaluable para el RA por un motivo justificado mediante documento, se le remitirá a una prueba trimestral, que se realizará al final de cada trimestre.

En cuanto a las pruebas escritas, para su corrección será indispensable que aparezcan nombres y apellidos, que se respeten márgenes y que la letra sea clara y legible.

En caso de que se compruebe la copia o intento de copia por parte del alumnado, el alumno deberá asistir a la evaluación final en el periodo de recuperación para ser evaluado de los RA y/o CE que se pretendían evaluar.

Con respecto a actividades, trabajos y prácticas no se admitirán aquellos que estén copiados directamente de Internet, de cualquier otra fuente bibliográfica o de otro alumno.

Las actividades complementarias son obligatorias, para la evaluación de dichas actividades se realizará una memoria referida a dicha actividad.

En el caso de que un instrumento de evaluación asociado a uno o varios CE no pudiera ser realizado el peso de la nota se repartirá de forma equitativa entre cada uno de los otros instrumentos del RA o de la Unidad de Trabajo.

12.2.3. Criterios de calificación de los procesos de recuperación trimestrales

(opcional)

La calificación trimestral actualizada del alumnado una vez finalizado el proceso de recuperación correspondiente descrito en el apartado 13.2. será:

a) En caso de superar el proceso. La nueva calificación trimestral (calificación actualizada) será el resultado de la media aritmética entre la calificación obtenida en la evaluación o ámbito objeto de recuperación y la obtenida en el proceso de recuperación, garantizándose, en todo caso, la calificación mínima de cinco.

b) En caso de no superar el proceso. La calificación será la obtenida en aplicación del cálculo descrito anteriormente (media aritmética), siempre que la calificación resultante no sea inferior a la obtenida en la evaluación objeto de recuperación, en cuyo caso se mantendría esta última.

12.2.4. Enseñanzas de FP. Programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA).

Este periodo que está regulado en la normativa vigente será dedicado prioritariamente a la adquisición de aprendizajes no adquiridos por parte del alumnado con evaluación negativa. Para ello se planteará un plan de recuperación individualizado, adaptado a cada alumno. Como habrán de superarse tanto resultados de aprendizaje conceptuales como desarrollos prácticos, se plantearán actividades de síntesis de las desarrolladas durante todo el curso con el fin de garantizar que el alumnado que no ha superado todos los Resultados de Aprendizaje pueda hacerlo ahora y el poco tiempo disponible en este periodo no sea un inconveniente. Se priorizarán entonces estas actividades de síntesis.Plan de trabajo.

Respecto del alumnado que haya perdido su derecho a evaluación continua con arreglo a la Orden de 18 de septiembre, este deberá recuperar los resultados de aprendizaje no superados en los mismos términos que aquellos alumnos/as que no los hayan superado en el período ordinario.

Los alumnos con pérdida de evaluación continua realizarán una prueba objetiva para evaluar todos aquellos RA en los cuales han perdido el derecho a evaluación a lo largo del curso escolar en el periodo del PRANA.

12.2.5. Enseñanzas de FP. Programa de Mejora de las competencias (PMC**)**

En lo que se refiere a los alumnos que deseen mejorar sus competencias y/o calificación final, desde el departamento se le facilitará una serie de ejercicios complementarios que deberá entregar en tiempo y forma para poder mejorar las competencias adquiridas.

13. Medidas de atención a la diversidad

13.1. La forma de atención a la diversidad del alumnado.

Se entiende por alumno con necesidad específica de apoyo educativo a aquél que requiera apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos de conducta. Se solicita al departamento de Orientación Educativa un informe individualizado de aquellas adaptaciones de acceso necesarias para cada alumno que presente alguna necesidad. El Departamento de Orientación envía un listado en el que aparecen un alumno que presenta alta capacidad. Se proporcionarán las herramientas que precisen de acceso al curriculum. Se procurará que se sienten en primera fila y prestar atención individualizada a cada uno de ellos.

Además, se dispone de las siguientes herramientas:

- ✓ Situarlo en el sitio adecuado en clase, a fin de captar mejor su atención.
- ✓ Explicación adaptada de las pruebas.
- ✓ Adecuación de la cantidad de actividades.
- ✓ Estrategias de motivación y refuerzo positivo.
- ✓ Utilización recursos TIC´s
- ✓ Tipo de examen distinto.
- ✓ Reducir el número de preguntas.
- ✓ Dar más tiempo para la realización.
- ✓ Explicar adecuadamente el examen
- ✓ Actividades de refuerzo y ampliación, tanto individuales como grupales, con la idea de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades.

13.2. Proceso de recuperación trimestral durante el curso. (Sólo en caso de haber rellenado el punto 12.2.3.)

13.3. Enseñanzas de FP. Programa de refuerzo para la recuperación de aprendizajes no adquiridos (PRANA).

Lo contemplado en el 12.2.4 de esta programación

13.4. Enseñanzas de FP. Programa de Mejora de las competencias (PMC)

Lo contemplado en el 12.2.5 de esta programación

14. Vías de comunicación para el desarrollo de la actividad lectiva presencial ordinaria y/o de recuperación.

La vía prescriptiva de comunicación con el alumnado y sus familias y, en su caso, para el desarrollo de la actividad lectiva ordinaria presencial, la constituye la aplicación Séneca, concretamente el cuaderno del profesor/a; junto con el correo electrónico. Pudiéndose adoptar vías metodológicas prioritarias y/o complementarias y alternativas para el citado desarrollo lectivo que se detallan a continuación.

14.1. Vías metodológicas prioritarias y/o complementarias de desarrollo de la actividad lectiva y/o de recuperación no presencial (marcar las que se van a utilizar, una o varias).

x	Plataforma "Moodle Centros" de la Consejería de Educación y Deportes. (prioritaria)
X	Plataforma Moodle de nuestro Centro (alojada en servidor de contenidos) de la Consejería de Educación.
x	Correo electrónico de Centro dominio "unilabma" y vinculado a la plataforma G. Suite para Educación.
x	Aplicaciones vinculadas a la plataforma G. Suite del Centro, con correo "unilabma", tales como: "Classroom", Drive, Meet, etc.En el
x	A través del teléfono móvil del alumno y/o familiar (con comunicación previa y autorización parental)
	Otras (especificar):

14.2. Vía alternativa de desarrollo de la actividad lectiva y/o de recuperación no presencial para el alumnado que no pueda disponer de medios informáticos para el desarrollo de las sesiones telemáticas y/o por presentar n.e.e. (marcar si se van a utilizar).

	Envío al domicilio del alumno/a de actividades de enseñanza y aprendizaje en papel a través de la oficina virtual de Correos, mediante archivo "pdf" enviado a la Secretaría del centro para su gestión postal.
	Otras (especificar):

15. Evaluación Docente

Es la evaluación que realiza el alumnado a la práctica docente. Se utiliza para tomar conciencia del trabajo y la evaluación realizados y desarrollar las capacidades y habilidades que permitan regular su propio proceso de aprendizaje y autorregulación. Se realizará una encuesta de evaluación del profesorado de forma anónima por los alumnos del módulo para poder realizar las mejoras oportunas y tener un feedback.

Se observará:

Por el índice de éxito de los alumnos y alumnas en su proceso de evaluación

Siempre que, por su parte, se den condiciones de asistencia, interés y trabajo, acordes con el proceso de enseñanza-aprendizaje. En caso de fracaso mayoritario, se retomará el o los temas donde se haya producido, para subsanar las posibles deficiencias.

Por la valoración del alumnado.

Se pedirá al alumnado, considerando su madurez, que realice una evaluación de esta práctica docente, al final de cada curso, a través de un cuestionario confeccionado por el departamento.

En este cuestionario, anónimo, el alumnado valorará:

- Información recibida sobre criterios de evaluación y calificación
- Metodología y recursos de las exposiciones teóricas
- Metodología y recursos de las actividades prácticas
- Interés y organización de las actividades complementarias
- Diseño y eficacia de las actividades de recuperación
- Transmisión de actitudes y valores para la inserción laboral
- Valoración general de las expectativas conseguidas o no
- Propuestas de mejora

Por el grado de aceptación del alumnado en las empresas del entorno.

Se pedirá a las empresas que valoren aspectos tales como:

- Integración en el sistema productivo y de relaciones laborales
- Adaptación a cambios organizativos y de control
- Competencia profesional (conocimientos, procedimientos, habilidades, ritmo de trabajo…)
- Actitudes (responsabilidad e iniciativa, seguimiento de normas, trabajo en equipo, autocrítica...)
- Elementos que se sugiere se incorporen al aprendizaje (parámetros de control, métodos, técnicas…)
- Grado de satisfacción general

	A través de la Plataforma "Moodle Centros" de la Consejería de Educación y Deportes (se recomienda).
	A través de la aplicación MEET vinculadas a la plataforma G. Suite del Centro, con correo "unilabma" (se recomienda).
x	A través del teléfono móvil del alumno y/o familiar (con comunicación previa y autorización parental)
X	Otras (especificar): CLASSROOM

ANEXO FORMACIÓN DUAL

La Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, relativa a la ordenación e integración de la Formación Profesional, junto con el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, que regula el Sistema de Formación Profesional, han instaurado un nuevo modelo para estas enseñanzas.

En particular, la Ley Orgánica 3/2022 establece la necesidad de reinventar el modelo de Formación Profesional para responder eficazmente a las demandas de la ciudadanía a lo largo de su vida laboral, así como a las exigencias del tejido productivo. Este enfoque busca evitar comprometer objetivos esenciales para el siglo XXI, ya que los rápidos avances tecnológicos y económicos requieren una cualificación adecuada y una flexibilidad del capital humano que permita su adaptación a los cambios constantes de la economía y la tecnología. Esta ley quiere impulsar la dimensión dual de la Formación Profesional y de sus vínculos con el sistema productivo en un marco de colaboración.

En este contexto, la nueva Formación Profesional permite cursar el Ciclo Formativo de Técnico Administración y Finanzas, combinando periodos de formación en el centro educativo con prácticas en empresas del sector y de la zona. Esto garantiza una mayor adecuación a las necesidades específicas que las empresas locales requieren de los candidatos en sus ofertas laborales.

Esta formación Profesional se distingue como un modelo en el que el alumnado alterna la formación teórica en el centro educativo con experiencias prácticas en la empresa. Para los estudiantes, este modelo resulta más motivador, ya que aprenden en un entorno de trabajo real y pueden comprobar cómo los conocimientos adquiridos se aplican directamente en el ámbito empresarial.

Nuestro proyecto para el curso 24/26 se acoge a la modalidad de régimen general que requiere una formación en la empresa de entre el 25 y el 35% de la duración total del ciclo formativo y contempla el 20% de los resultados de aprendizaje de los módulos profesionales dualizados.

Nuestro proyecto, durante el 1º año de ciclo contempla la dualización de todos los módulos profesionales que se imparten en este el mismo salvo proyecto Intermodular.

El proyecto contempla el desarrollo de 600 horas en las empresas de las 2000 horas de las que consta el ciclo formativo lo que hace un 30 % del mismo dualizado. Durante el 1º curso asistirán a la empresa 300 horas y durante el 2º curso asistirán a las empresas 300 horas.

Durante el 1º curso las fechas en alternancia serán del 12 marzo de 2026 al 29 mayo de 2026.

El módulo **"Comunicación y atención al cliente"** de 128 horas de duración, tendrá un total de 40 horas en las diferentes empresas colaboradoras del sector y se corresponde con el RA 4.

En este Anexo, se establecerán las actividades a realizar en las diferentes empresas, teniendo en cuenta los resultados de aprendizaje y las competencias profesionales.

FORMACIÓN EN LA EMPRESA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		ACTIVIDAD
RA4 (5%)	**Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.**	o Organización y clasificación de documentos o Digitalización de documentos o **Gestión del archivo físico** o Optimización de recursos o **Revisión y actualización de archivos** o **Cumplimiento de normativas de protección de datos** o **Desarrollo de un plan de archivo** o **Creación de backups y copias de seguridad** o **Implementación de sistemas de archivo electrónico**
CE 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.	
CE B	Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.	
CE C	Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.	
CE 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.	
CE E	Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.	
CE F	Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.	

CE G	Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.	
CE 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).	
CE I	i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.	
CE J	j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.	

Criterios asociados a la prevención de riesgos laborales

1. Resultado 1 - Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.
    - Criterio (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.
        - Relación con la prevención: Los rumores y la comunicación informal descontrolada pueden generar estrés, conflictos y malentendidos, afectando el clima laboral. Gestionarlos es esencial para evitar riesgos psicosociales.
2. Resultado 2 - Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
    - Criterio (h): Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
        - Relación con la prevención: Las barreras de comunicación pueden generar errores, tensiones y riesgos relacionados con el estrés laboral y la fatiga mental. Proponer medidas correctivas ayuda a prevenir estos problemas.
3. Resultado 3 - Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

- Criterio (h): Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
  - Relación con la prevención: La claridad y uniformidad en la documentación escrita evita malentendidos y reduce riesgos laborales relacionados con la falta de información precisa.
- Criterio (i): Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
  - Relación con la prevención: Garantizar la confidencialidad y seguridad en el tratamiento de datos minimiza riesgos legales y laborales.

4. Resultado 4 - Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.
   - Criterio (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.
     - Relación con la prevención: Usar los medios y procedimientos correctos minimiza riesgos de sobrecarga de trabajo, errores y fallos de seguridad.
   - Criterio (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).
     - Relación con la prevención: Respetar los niveles de protección y seguridad de la información reduce riesgos relacionados con fugas de datos, accesos indebidos o incumplimientos normativos.
5. Resultado 5 - Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
   - Criterio (c): Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.
     - Relación con la prevención: Una actitud profesional ayuda a evitar conflictos y reduce el impacto del estrés generado por clientes difíciles.
   - Criterio (g): Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.
     - Relación con la prevención: Prevenir errores en la comunicación con los clientes evita tensiones y riesgos laborales para el personal.
6. Resultado 7 - Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.
   - Criterio (i): Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.
     - Relación con la prevención: Detectar y corregir errores reduce el estrés laboral y el desgaste emocional de los empleados.