Programación Didáctica del curso 2025/26

Departamento: ECONOMÍA

Programación del módulo: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE Código: 0437

Ciclo Formativo: Gestión Administrativa

1. Marco normativo. Contextualización

1.1 Marco Normativo

Estatal:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), modificada posteriormente por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre (LOMLOE).
- 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 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo.
- Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto

1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.

- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional
- Real Decreto 499/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado medio y se fijan sus enseñanzas mínimas
- Real Decreto 498/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado básico y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- 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.
- 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.
- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional Inicial que forma parte del sistema educativo.
- Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.
- 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.
- Orden de 1 de junio de 2017, por la que se modifica la Orden de 1 de junio de 2016, por la que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes para cursar ciclos formativos de grado medio y de grado superior, sostenidos con fondos públicos, de formación profesional inicial del sistema educativo.
- ORDEN de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa (Resolución de 26 de junio de 2024, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía

1.2. Contextualización

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

2. Enlaces propios IES Universidad Laboral de Málaga

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

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.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 92.1 del Decreto 327/2010, de 13 de julio por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria, «cada departamento de coordinación didáctica estará integrado por todo el profesorado que imparte las enseñanzas que se encomienden al mismo. El profesorado que imparta enseñanzas asignadas a más de un departamento pertenecerá a aquel en el que tenga mayor carga lectiva, garantizándose, no obstante, la coordinación de este profesorado con los otros departamentos con los que esté relacionado, en razón de las enseñanzas que imparte».

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	

6. 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

7. 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

8. 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.

9. 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.

10. 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, convirtiéndo 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.

11. 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

11. 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

El Departamento de Economía está formado por cinco personas:

Ana María Carbajo Oterino:
Tiene una carga horaria de 13 horas lectivas más 3 horas de la Jefatura del Departamento y 2 horas de mayores de 55, e imparte la siguiente materia:
Empresa y diseño de modelos de negocio (2º Bachillerato) a dos grupos (8 horas).

Sostenibilidad (1º Jy F) a un grupo: 1 hora
Comunicación empresarial y atención al cliente (1º GA): 4 horas

Rocío Merchán Ríos:
Tiene una carga horaria de 18 horas. Imparte las siguientes materias:
Formación y orientación personal y profesional (4º ESO) a 1 grupo (3 horas)
Cultura Emprendedora y Empresarial (1º Bachillerato) a dos grupos (4 horas)
Economía y emprendimiento bilingüe (4º ESO) a 2 grupos (6 horas)
Tutoría 4º ESO: 2 horas
IPE (Programa específico marroquinería): 3 horas

Alejandro Nieto Jiménez:
Tiene una carga horaria de 18 horas. Imparte las siguientes materias:
Empresa y diseño de modelos de negocio (2º Bachillerato) a 2 grupo (8 horas).
Finanzas y Economía (2º Bachillerato) a 2 grupos (4 horas)
Cultura Emprendedora y Empresarial (1º Bachillerato) a dos grupos (4 horas)

José Javier Atorrasagasti Morato:
Tiene una carga horaria de 18 horas. Imparte las siguientes materias:
Formación y orientación personal y profesional (4º ESO) a 2 grupos (6 horas)
Economía y emprendimiento bilingüe (4º ESO) a 1 grupos (3 horas).
Sostenibilidad (1º PMR) a un grupo: 1 hora
Economía(1º Bachillerato) a dos grupos (8 horas).

Alejandro González Oliva:
Iniciación a la Actividad emprendedora y empresarial (3º ESO) a 1 grupo (2 horas)
Sostenibilidad (1º GFMR) a un grupo: 1 hora
Recursos humanos (1º AYF): un grupo -3 horas
Economía (1º Bachillerato general): un grupo- 4 horas
Economía (1º Bachillerato): dos grupos - 8 horas

3. Objetivos generales del ciclo formativo.

1. Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.

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

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

4. 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.

5. Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.

6. Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.

7. Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.

8. Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.

9. Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.

10. Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.

11. Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.

12. Identificar y preparar la documentación relevante, así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.

13. Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.

14. Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.

15. Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

16. Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.

17. Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.

18. Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

19. Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

20. Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

21. Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

22. Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio 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 el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos	RA1
b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.	b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos	RA2, RA3
c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa	f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.	RA4,
i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución.	ñ) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario	RA2, RA3, RA5, RA6, RA7, RA8
m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo. p) Participar en las actividades de la empresa	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	RA6, RA8

con respeto y actitudes de tolerancia		
q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos. r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.	e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.	RA5, RA6, RA7, RA8

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. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.

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 ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
b) Se ha distinguido entre comunicación e información.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		

Junta de Andalucía
Consejería de Educación y Deporte

g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	15%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.	10%	UD1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.	15%	UD 1	X		X	80% Examen/ 20% actividad	x		
CONTRIBUCIÓN DEL RA 1 AL TOTAL DEL MÓDULO	10%								

RA2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa.

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 principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	5%	UD2	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.	5%	UD2	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	5%	UD2	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.	5%	UD2	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.	30%	UD2 Y 3	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		

Junta de Andalucía
Consejería de Educación y Deporte

f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.	5%	UD3	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	5%	UD2	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	30%	UD3	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.	5%	UD2 Y 3	X		X	80% Examen/ 20% actividad	x		
j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias..	5%	UD2 Y 3	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
CONTRIBUCIÓN DEL RA 2 AL TOTAL DEL MÓDULO	25%								

RA3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.

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 para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	5%	UD4	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.	15%	UD4	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	5%	UD4	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		

d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	5%	UD5	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.	5%	UD5	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X		
f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.	40%	UD5	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X	x	
g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.	5%	UD4	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X	x	
h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	5%	UD5	X		X	80% Examen/ 20% actividad	X	x	
i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	5%	UD 5	X		X	80% Examen/ 20% actividad	x	x	
j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	5%	UD 5	x		x	80% Examen/ 20% actividad		x	
k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	5%	UD 5	x		x	80% Examen/ 20% actividad		x	
CONTRIBUCIÓN DEL RA 3 AL TOTAL DEL MÓDULO	40%								

RA4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE 4	PESO (%)	UD (Nº)	¿CENTRO EDUCATIVO O EMPRESA?		ACTIVIDAD EVALUABLE "ALTERNATIVA" (SOLO SI ES UN CE PREVISTO DE VER EN LA EMPRESA)	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TRIMESTRE		
			CENTRO EDUCATIVO	EMPRESA			1º	2º	3º

Junta de Andalucía
Consejería de Educación y Deporte

a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	10%	UD6		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 Desarrollo de un plan de archivo Creación de backups y copias de seguridad Implementación de sistemas de archivo electrónico	Rúbrica	A.E.			X
b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.	10%	UD6		X		Rúbrica	A.E.			X
c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.	10%	UD6		X		Rúbrica	A.E.			X
d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones	10%	UD6		X		Rúbrica	A.E.			X
e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	10%	UD6		X		Rúbrica	A.E.			X
f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	10%	UD6		X		Rúbrica	A.E.			X
g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	10%	UD6		X		Rúbrica	A.E.			X
h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	10%	UD6		X		Rúbrica	A.E.			X
i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.	10%	UD 6		x		Rúbrica	A.E.			x
j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	10%	UD 6				Rúbrica	A.E.			x
CONTRIBUCIÓN DEL RA 4 AL TOTAL DEL MÓDULO	5%									

RA5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.									
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%	UD7	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.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	15%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	10%	UD7	X		X	80% Examen/ 20% actividad		x	
CONTRIBUCIÓN DEL RA 5 AL TOTAL DEL MÓDULO	5%								

RA6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

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%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad		x	
b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad		x	
c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad		x	
d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	

j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.	10%	UD8	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
CONTRIBUCIÓN DEL RA 6 AL TOTAL DEL MÓDULO	5%								

RA7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

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 identificado el concepto de marketing.	10%	UD9	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.	10%	UD9	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.	10%	UD9	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.	10%	UD9	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.	20%	UD9	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	20%	UD9	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	20%	UD9	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	

CONTRIBUCIÓN DEL RA 7 AL TOTAL DEL MÓDULO	5%	

RA8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE 8	PESO (%)	UD (Nº)	¿CENTRO EDUCATIVO O EMPRESA?		ACTIVIDAD EVALUABLE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TRIMESTRE		
			CENTRO EDUCATIVO	EMPRESA			1º	2º	3º
a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.	10%	UD7 y8	X		X	Examen/ actividad		X	
b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	10%	UD7 y8	X		X	Examen/ actividad		X	
c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.	10%	UD7 y8	X		X	Examen/ actividad		X	
d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	10%	UD7 y8	X		X	Examen/ actividad		X	
e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	10%	UD7 y8	X		X	Examen/ actividad		X	
f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	10%	UD7 y8	X		X	Examen/ actividad		X	
g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.	10%	UD7 y8	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.	10%	UD7 y8	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	

i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.	10%	UD7 y8	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.	10%	UD7 y8	X		X	80% Examen/ 20% actividad		X	
CONTRIBUCIÓN DEL RA 8 AL TOTAL DEL MÓDULO	5%								
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 el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos	RA1
b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.	b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos	RA2, RA3
c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa	f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.	RA4,
i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución.	ñ) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario	RA2, RA3, RA5, RA6, RA7, RA8
m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo. p) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia	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	RA6, RA8
q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos. r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.	e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.	RA5, RA6, RA7, RA8

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. 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	50**H.**
1.- La comunicación. Técnicas de comunicación empresarial	8h
2.- La comunicación oral presencial en la empresa	14h
3.- La comunicación oral no presencial en la empresa	10h
4.- La comunicación escrita en la empresa	18h
2ª Evaluación: 08/01/2025 a 27/03/2026	**40H**
5.- Documentos escritos en la comunicación empresarial	12h
7.-Tipología de clientes y sus necesidades y La calidad en el servicio de atención al cliente.	8h
8.- Atención de consultas, quejas y reclamaciones.	8h
9.-El marketing en la actividad comercial y políticas de comunicación	6h
6.- Correspondencia y archivo de la información (DUAL)	6h
3ª Evaluación: 7/04/2026 a 29/05/2026	**38H**
6.- Correspondencia y archivo de la información (DUAL)	38h
	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 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 tercer trimestre del presente curso. Las fechas

de formación en empresa serán del 12/03/2026 al 31/05/2026, 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 38h 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:
  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: 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.

- TEMA 8: Atención de consultas, quejas y reclamaciones: El departamento de atención al cliente. Funciones. Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación.

- TEMA 9; Potenciación de la imagen empresarial, Función comercial. Marketing y Marketing mix

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.

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. 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 Macgraw Hill.
- Otros manuales recomendados: Comunicación empresarial y atención al cliente, Editorial Mac Millan

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 entono 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.
- Classroom
- 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	10%
RA2	UD2, UD3	25%
RA3	UD4 y UD5	40%
RA4	UD6	5%
RA 5	UD7	5%
RA 6	UD 8	5%
RA 7	UD9	5%
RA 8	UD 7y8	5%
	TOTAL	100%

Calificación del tutor laboral en la empresa: El tutor laboral deberá seguir el sistema de evaluación dual que se basa en actividades formativas que se desglosan en tareas evaluables asociadas a los resultados de aprendizaje dializado. 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)

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.

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 Gestión Administrativa, 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 curso escolar contempla la dualización de todos los módulos profesionales que se imparten en este el mismo.

El proyecto contempla el desarrollo de 588 horas en las empresas de las 2000 horas de las que consta el ciclo formativo lo que hace un 29,4 % del mismo dualizado. Durante el 1º curso asistirán a la empresa 300horas y durante el 2º curso asistirán a las empresas 288 horas.

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

El módulo **"Comunicación Empresarial y atención al cliente"** de 128 horas de duración, tendrá un total de 38 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 ALTERNANCIA

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 ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	
CE B	Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.	
CE C	Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.	
CE D	Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones	
CE E	Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.	
CE F	Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.	
CE G	Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	
CE H	Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	
CE I	Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.	
CE J	Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar**).**	