

	PROGRAMACIÓN		CURSO	2024 - 2025		
	Departamento		ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN			
	Ciclo		ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	Grupo		1ADG301			
	Módulo		(0651) COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
	Fecha:		21/03/2025	Versión:		COMPLETA
						RESUMIDA
CÓDIGO	F-09-02	Versión 0	FECHA REVISIÓN: 01/07/2015		pág.: 1/20	

Módulo: Comunicación y Atención al Cliente (0651)

Ciclo formativo: Grado Superior en Administración y Finanzas

Curso académico: 2024/2025

Nombre del docente: Juan Castelló Gorgues.

**DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**



ÍNDICE

- a) *Los resultados de aprendizaje susceptibles de ser adquiridos en la formación en empresa u organismo equiparado. Estos resultados serán concretados para cada persona en formación, en función de la empresa o empresas donde vayan a realizar la formación. 3*
- b) *Los contenidos que se vayan a impartir en el centro docente asociados a cada resultado de aprendizaje, junto con sus criterios de evaluación. En el caso de que la oferta de Grado D tenga incluidas ofertas de Grado A, B y C, se indicarán los contenidos asociados a cada una de dichas ofertas. 4*
- d) *Los criterios de evaluación del módulo o, en su caso, ámbito y Proyecto. 17*
- e) *Los criterios de calificación del módulo o, en su caso, ámbito y Proyecto, incluyendo los utilizados para el alumnado que pierde el derecho a la evaluación continua. 17*
- h) *Los procedimientos e instrumentos de evaluación, en los que se incluirán la participación del/de la tutor/a de empresa u organismo equiparado. Asimismo, se deberá incluir su vinculación con los criterios de evaluación. 18*
- m) *Los materiales y recursos didácticos que se vayan a utilizar. 20*

- a) **Los resultados de aprendizaje susceptibles de ser adquiridos en la formación en empresa u organismo equiparado. Estos resultados serán concretados para cada persona en formación, en función de la empresa o empresas donde vayan a realizar la formación.**

A continuación, se presenta una tabla con el resultado de aprendizaje que puede ser adquirido durante la formación en una empresa u organismo equiparado, según lo establecido en el Proyecto Curricular del Centro. En dicha tabla, además, se especifican los criterios de evaluación de dicho resultado, así como las posibles actividades que el alumnado podría llevar a cabo en la empresa u organismo equiparado para su consecución.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	POSIBLES ACTIVIDADES A REALIZAR POR EL ALUMNADO
4.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.	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar y reconocer los diversos medios de la empresa para comunicarse: email, fax, página web, intranet, buzón de sugerencias... - Reconocer el sistema de archivo que usa la empresa y los criterios que se siguen para el mismo.
4.b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.	<ul style="list-style-type: none"> - Preguntar y analizar el coste de los diferentes medios de comunicación usados en la empresa: carta, mail, certificados, etc.. - Averiguar si ha habido algún caso en la empresa de errores de comunicación notables, tanto internos como externos. Reflexionar sobre el origen del mismo.
4.c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar diversos envíos de documentos (emails, carta, fax, etc.) y analizar su seguridad, coste y rapidez comparada entre ellos.
4.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.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar el archivo de diversos documentos en función de diversos criterios (importancia, uso, destino, durabilidad, etc).
4.e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar la existencia (o no) del archivo de correspondencia, y si existe, cómo está organizado y desde cuándo se gestiona.
4.f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documento.	<ul style="list-style-type: none"> - Registrar y archivar diversos tipos de documentos: facturas, albaranes, pedidos, reclamaciones... siguiendo los criterios de la empresa.
4.g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.	<ul style="list-style-type: none"> - Recuperar y rearchivar diversos documentos de diferentes años y tipología.
4.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).	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar los sistemas de seguridad informática de la empresa (antivirus, cortafuegos, etc..) y consultar si ha habido algún intento de intrusión. - Consultar si existe algún sistema de optimización o minimización de la documentación (papel reciclado, digitalización de papel, destrucción autorizada, etc...)

4.i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.	- Recuperar y guardar correos electrónicos según los criterios de la empresa, o proponer alguno si no los hubiere.
4.j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.	- Verificar la existencia de libretas de direcciones y el uso de las mismas, así como su actualización.
4.k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.	- Averiguar los sistemas de firma digital de la empresa, la razón por la cual la han escogido y el proceso de adquisición de la misma.

- b) Los contenidos que se vayan a impartir en el centro docente asociados a cada resultado de aprendizaje, junto con sus criterios de evaluación. En el caso de que la oferta de Grado D tenga incluidas ofertas de Grado A, B y C, se indicarán los contenidos asociados a cada una de dichas ofertas.**

A continuación, se indican los contenidos del módulo. Estos contenidos, así como los criterios de evaluación y calificación se presentarán al alumnado en las primeras sesiones del curso.

UNIDAD 1. LA COMUNICACIÓN. (Se corresponde con la unidad 1 del libro de texto).

UNIDAD 2. LA COMUNICACIÓN ORAL PRESENCIAL EN LA EMPRESA. (Se corresponde con las unidades 2 del libro de texto).

UNIDAD 3. LA COMUNICACIÓN ORAL NO PRESENCIAL EN LA EMPRESA. (Se corresponde con la unidad 3 del libro de texto).

UNIDAD 4. LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA. (Se corresponde con la unidad 4 del libro de texto).

UNIDAD 5. DOCUMENTOS ESCRITOS EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL. (Se corresponde con la unidad 5 del libro de texto).

UNIDAD 6. CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO. (Se corresponde con las unidades 6 del libro de texto).

UNIDAD 7. EL MARKETING EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL Y POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN. (Se corresponde con la unidad 9 del libro de texto).

UNIDAD 8. TIPOLOGÍA DE CLIENTES Y SUS NECESIDADES. (Se corresponde con la unidad 7 del libro de texto).

UNIDAD 9. LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. (Se corresponde con la unidad 7 del libro de texto).

UNIDAD 10. ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES. (Se corresponde con la unidad 8 del libro de texto).

La distribución temporal de las unidades anteriores es la siguiente:

EVAL.	UNIDADES DIDÁCTICAS	Nº DE HORAS	% ACUMULADOS
1ª	0. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO.	1	0,78%
	1. LA COMUNICACIÓN.	14	10,85%
	2. LA COMUNICACIÓN ORAL PRESENCIAL EN LA EMPRESA.	14	10,85%
	3. LA COMUNICACIÓN ORAL NO PRESENCIAL EN LA EMPRESA	14	10,85%
	TOTAL 1ª EVALUACIÓN	43	33,33%
2ª	4. LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA	16	12,40%
	5. DOCUMENTOS ESCRITOS EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.	14	10,85%
	6. CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO (Prácticas FP Dual)	14	10,85%
	TOTAL 2ª EVALUACIÓN	44	34,11%
3ª	7. EL MARKETING EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL Y POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	12	9,30%
	8. TIPOLOGÍA DE CLIENTES Y SUS NECESIDADES	10	7,75%
	9. LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	10	7,75%
	10. ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES	10	7,75%
	TOTAL 3ª EVALUACIÓN	42	32,56%
	TOTAL	129	100%

Si bien la carga horaria establecida en la ORDEN ECD/843/2024, de 25 de julio, por la que se regulan aspectos organizativos del currículo y se establecen los currículos de determinados Ciclos Formativos de Formación Profesional de Grado Superior para la Comunidad Autónoma de Aragón para este módulo es de 133 horas, se han programado 129 porque son las horas reales que se obtienen aplicando las 7 horas semanales.

De acuerdo con el Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas y con la Orden de 2 de mayo de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas para la Comunidad Autónoma de Aragón, a continuación, se presenta la relación de resultados de aprendizaje y sus correspondientes criterios de evaluación. La siguiente tabla muestra la distribución de los contenidos asignados a cada resultado de aprendizaje, junto con los criterios de evaluación. Aquellos elementos destacados en **negrita** y **sombreados en gris** representan los aprendizajes considerados **MÍNIMOS**.

RESULTADO DE APRENDIZAJE						
1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolos con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella.						
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR	PORCENTAJE	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN			UNIDAD/ES
			E	T	AI	
a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas	1.a.1. Identificar la necesidad de comunicación de las personas.	1,00%	X			1
b) Se ha distinguido entre comunicación e información	1.b.1. Distinguir la comunicación de la información.	1,00%	X			1
c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación	1.c.1. Distinguir los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.	1,00%	X			1
d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación	1.d.1. Reconocer los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.	2,00%	X	X		1
	1.d.2. Relacionar los diferentes obstáculos y barreras en un proceso de comunicación.	1,00%	X	X		1
e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje	1.e.1. Determinar la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.	2,00%	X	X		1
f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de empresa	1.f.1. Identificar los conceptos de imagen y cultura de empresa.	1,00%	X	X		1
g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional	1.g.1. Diferenciar los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.	1,00%	X	X		1
h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa	1.h.1 Distinguir las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.	1,00%	X	X		1
i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación	1.i.1 Seleccionar el destinatario y canal adecuado para cada situación	1,00%	X	X		1

**En cada uno de los Criterios de Evaluación del Resultado de Aprendizaje 1, el instrumento de evaluación Examen (E) supondrá un 80% de la*

nota y el instrumento Trabajo (T) un 20%, del porcentaje total (%) asignado a cada Criterio de Evaluación.

RESULTADO DE APRENDIZAJE						
2. Transmite información entre las distintas áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.						
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR	PORCENTAJE	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN			UNIDAD/ES
		14,00%	E	T	AI	
a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.	2.a.1. Identificar los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal	1,00%	X	X		2,3
b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales	2.b.1. Identificar el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales	2,00%	X	X		2,3
	2.b.2. Distinguir la comunicación verbal de la no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales	1,00%	X	X		2,3
c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.	2.c.1. Tener presente las costumbres socioculturales y usos empresariales	1,00%	X	X		2,3
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.	2.d.1. Identificar al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.	2,00%	X	X		2,3
e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión	2.e.1. Elaborar el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión	2,00%	X	X		2,3
f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación e interlocutores	2.f.1. Utilizar el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación e interlocutores	1,50%				2,3

g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	2.g.1. Presentar el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.	1,00%				2,3
h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	2.h.1. Usar los equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.	0,50%				2,3
i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad	2.i.1. Valorar si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, cortesía, respeto y sensibilidad	1,50%				2,3
j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias	2.j.1) Analizar los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias	0,50%				2,3

**En cada uno de los Criterios de Evaluación del Resultado de Aprendizaje 2, el instrumento de evaluación Examen (E) supondrá un 80% de la nota y el instrumento Trabajo (T) un 20%, del porcentaje total (%) asignado a cada Criterio de Evaluación.*

RESULTADOS DE APRENDIZAJE						
3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos						
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR	PORCENTAJE	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN			UN ID AD /ES
			E	T	AI	
a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros	3.a.1. Identificar los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.	1,00%	X	X		4,5
b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares	3.b.1. Identificar los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares	1,00%	X	X		4,5

c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	3.c.1 Diferenciar los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.	1,00%	X	X		4,5
d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.	3.d.1. Diferenciar al destinatario, observando las debidas normas de protocolo	2,00%	X	X		4,5
e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad	3.e.1. Clasificar las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad	1,00%	X	X		4,5
	3.e.2. Identificar las tipologías más habituales de documentos centro de la empresa según su finalidad.	1,00%	X	X		4,5
f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida	3.f.1. Redactar el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida	1,00%	X	X		4,5
g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación	3.g.1. Identificar las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación	1,00%	X	X		4,5
h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.	3.h.1 Utilizar las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición	1,00%	X	X		4,5
i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	3.i.1 Cumplimentar los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.	1,00%	X	X		4,5
j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	3.j.1 Utilizar la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.	0,50%	X	X		4,5

k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	3.k.1 Aplicar, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).	0,50%	X	X		4,5
---	--	-------	---	---	--	-----

**En cada uno de los Criterios de Evaluación del Resultado de Aprendizaje 3, el instrumento de evaluación Examen (E) supondrá un 80% de la nota y el instrumento Trabajo (T) un 20%, del porcentaje total (%) asignado a cada Criterio de Evaluación.*

4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos						
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	INDICADOR	PORCENTAJE	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	UNIDAD/ES		
		12,50%		E	T	J
a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	4.a.1. Describir la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.	1,50%	RA DUALIZADO	PRACTICAS FP DUAL		
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.	4.b.1 Diferenciar 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.	1,50%				
	4.b.2 Seleccionar 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.	1,00%				
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	4.c.1. Identificar 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	1,50%				

d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones	4.d.1. Identificar las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones	1,50%
e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos	4.e.1. Determinar el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos	0,50%
f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital	4.f.1. Realizar árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital	0,50%
g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	4.g.1 Aplicar las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).	0,50%
h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	4.h.1) Reconocer los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.	0,50%
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.	4.i.1) Respetar 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.	0,50%
j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar)	4.j.1) Aplicar, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar)	0,50%

**En cada uno de los Criterios de Evaluación del Resultado de Aprendizaje 4, el instrumento de evaluación Examen (E) supondrá un 80% de la nota y el instrumento Trabajo (T) un 20%, del porcentaje total (%) asignado a cada Criterio de Evaluación.*

RESULTADOS DE APRENDIZAJE						
5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación						
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR	PORCENTAJE	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN			UNIDAD/ES
		12,00%	E	T	AI	
a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.	5.a.1. Desarrollar técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento del mismo.	2,00%	X	X		8
b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.	5.b.1. Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente, consumidor, usuario a través de diferentes canales de comunicación.	2,00%	X	X		8
c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.	5.c.1. Reconocer los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente	2,00%	X	X		8
d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.	5.d.1. Identificar el comportamiento del cliente	1,00%	X	X		8
e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.	5.e.1. Analizar las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente	1,00%	X	X		8
f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.	5.f.1. Obtener, en su caso, la información histórica del cliente	1,00%	X	X		8
g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	5.g.1 Adaptar adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.	1,00%	X	X		8
h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.	5.h.1 Observar la forma y actitud adecuadas en la atención a un cliente en función del canal de comunicación adecuado.	1,00%	X	X		8
i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.	5.i.1 Distinguir las etapas de un proceso comunicativo.	1,00%	X	X		8

**En cada uno de los Criterios de Evaluación del Resultado de Aprendizaje 5, el instrumento de evaluación Examen (E) supondrá un 80% de la nota y el instrumento Trabajo (T) un 20%, del porcentaje total (%) asignado a cada Criterio de Evaluación.*

RESULTADOS DE APRENDIZAJE						
6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo						
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR	PORCENTAJE	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN			UNIDAD/ES
		14,00%	E	T	AI	
a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas	6.a.1. Describir las funciones del departamento de atención al cliente en empresas	3,00%	X	X		10
b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.	6.b.1. Interpretar la comunicación recibida por parte del cliente	1,00%	X	X		10
c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.	6.c.1. Identificar los elementos de la queja/reclamación.	1,00%	X	X		10
d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.	6.d.1. Reconocer las fases que componen el plan interno de resolución de quejas y reclamaciones.	1,00%	X	X		10
e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.	6.e.1. Identificar y localizar la información que hay que suministrar al cliente.	2,00%	X	X		10
f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	6.f.1. Utilizar los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	2,00%	X	X		10
g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	6.g.1. Cumplimentar, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.	1,00%	X	X		10

h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.	6.h.1. Reconocer la importancia de la protección del consumidor.	1,00%	X	X		10
i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.	6.i.1 Identificar la normativa en materia de consumo.	1,00%	X	X		10
j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación	6.j.1. Diferenciar los tipos de demanda o reclamación	1,00%	X	X		10

**En cada uno de los Criterios de Evaluación del Resultado de Aprendizaje 6, el instrumento de evaluación Examen (E) supondrá un 80% de la nota y el instrumento Trabajo (T) un 20%, del porcentaje total (%) asignado a cada Criterio de Evaluación.*

RESULTADOS DE APRENDIZAJE						
7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y aplicando los elementos y herramientas del marketing						
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR	PORCENTAJE	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN			UNIDAD/ES
		12,00%	E	T	AI	
a) Se ha identificado el concepto de marketing.	7.a.1. Identificar el concepto de marketing.	2,00%	X	X		7
b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.	7.b.1. Reconocer las funciones principales del marketing.	1,00%	X	X		7
c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.	7.c.1. Valorar la importancia del departamento de marketing.	2,00%	X	X		7
d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing	7.d.1. Diferenciar los elementos y herramientas básicos que componen el marketing	1,00%	X	X		7
e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la	7.e.1. Valorar la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la	1,00%	X	X		7

empresa.	empresa.					
f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	7.f.1. Valorar la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.	1,00%	X	X		7
g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo del marketing.	7.g.1 Identificar la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.	2,00%	X	X		7

**En cada uno de los Criterios de Evaluación del Resultado de Aprendizaje 7, el instrumento de evaluación Examen (E) supondrá un 80% de la nota y el instrumento Trabajo (T) un 20%, del porcentaje total (%) asignado a cada Criterio de Evaluación.*

RESULTADOS DE APRENDIZAJE						
8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.						
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADOR	PORCENTAJE	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN			UNIDAD
		16,00%	E	T	AI	
a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente	8.a.1. Identificar los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente	2,50%	X	X		8,9
b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.	8.b.1. Describir las fases del procedimiento de relación con los clientes	2,00%	X	X		8,9
c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio	8.c.1. Describir los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio	2,50%	X	X		8,9
d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	8.d.1. Valorar la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.	1,00%	X	X		8,9
e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.	8.e.1. Detectar los errores producidos en la prestación del servicio.	1,00%	X	X		8,9
f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	8.f.1. Aplicar el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.	1,00%	X	X		8,9

g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio postventa en los procesos comerciales.	8.g.1 Explicar el significado e importancia del servicio postventa en los procesos comerciales.	1,00%	X	X		8,9
h) Se han definido las variables constitutivas del servicio postventa y su relación con la fidelización del cliente.	8.h.1. Definir las variables constitutivas del servicio postventa y su relación con la fidelización del cliente.	2,00%	X	X		8,9
i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio postventa.	8.i.1. Identificar las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio postventa.	1,00%	X	X		8,9
j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa, así como sus fases y herramientas.	8.j.1. Describir los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa, así como sus fases y herramientas.	2,00%	X	X		8,9

**En cada uno de los Criterios de Evaluación del Resultado de Aprendizaje 8, el instrumento de evaluación Examen (E) supondrá un 80% de la nota y el instrumento Trabajo (T) un 20%, del porcentaje total (%) asignado a cada Criterio de Evaluación.*

d) Los criterios de evaluación del módulo o, en su caso, ámbito y Proyecto.

Los criterios de evaluación son los establecidos en el con el Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas y con la Orden de 2 de mayo de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas para la Comunidad Autónoma de Aragón, y están detallados en el apartado b) de esta programación.

e) Los criterios de calificación del módulo o, en su caso, ámbito y Proyecto, incluyendo los utilizados para el alumnado que pierde el derecho a la evaluación continua.

Cada instrumento evaluable (examen, trabajo o uso de aplicaciones informáticas) especificará claramente los criterios de evaluación, diferenciando entre mínimos y no mínimos. Asimismo, se detallará la ponderación de cada criterio y las calificaciones obtenidas.

Para cada prueba se elaborará una plantilla que incluirá:

- a) Los criterios generales establecidos por el Departamento.
- b) Los criterios específicos del módulo.

La ponderación de cada criterio se recoge en las tablas del apartado b) de esta programación, garantizando que la suma total alcance el 100%. La calificación final del módulo será el resultado de la aplicación de estos porcentajes a los diferentes instrumentos de evaluación.

En cuanto al cálculo de la calificación final, no se tendrán en cuenta los criterios asociados al resultado de aprendizaje dualizado. En su lugar, la nota final del módulo se determinará sobre el 87,5% del total, que equivaldrá a la puntuación máxima de 10. El 12,5% restante corresponderá a la evaluación de dicho resultado de aprendizaje dualizado, que se calificará cualitativamente como Superado o No superado, en función del desempeño del alumnado en la formación en empresa u organismo equiparado.

El alumnado tendrá derecho a recuperar cada criterio hasta en dos ocasiones durante el curso. La primera oportunidad de recuperación se llevará a cabo dentro del mismo trimestre en que se evaluó inicialmente el criterio, mientras que la segunda se realizará en la segunda evaluación final. En caso de que algún criterio mínimo no se supere, la calificación máxima posible será de un 4.

Es importante señalar que las calificaciones obtenidas en las evaluaciones parciales tienen un carácter orientativo, ya que la nota final del módulo se determinará al concluir el curso. Para calcular la calificación de cada evaluación intermedia, se sumarán los criterios evaluados hasta ese momento y se ponderarán de manera proporcional. Por ejemplo, si en el primer trimestre se han evaluado criterios que en conjunto representan el 35% de la nota total y un alumno ha obtenido una puntuación de 2,5, su nota proporcional se calculará dividiendo 2,5 entre 0,35, lo que daría como resultado un 7,14. En cuanto al redondeo de calificaciones, si la cifra decimal es igual o inferior a 0,50, se redondeará a la baja; si es igual o superior a 0,51, se redondeará al alza. No obstante, en el caso de calificaciones comprendidas entre 4,0 y 4,9, la nota se redondeará siempre a 4, sin posibilidad de alcanzar el aprobado.

El alumnado será informado a lo largo del curso sobre los criterios que tiene pendientes de superar. Si al finalizar una evaluación persiste algún criterio mínimo no superado, la calificación máxima será de 4.

El artículo 19.5 del Decreto 91/2024 establece que *“El número de faltas de asistencia que determina la pérdida del derecho a la evaluación continua es como máximo del 15% respecto a la duración total del módulo, en función de la fecha en que el/la alumno/a se haya matriculado/a. Cada centro docente, en el Proyecto Curricular del Grado D o Grado E correspondiente, indicará el porcentaje de la duración del módulo que determine la pérdida de la evaluación continua, estableciendo para ese caso, dentro de cada programación didáctica, el procedimiento de evaluación.”*

Dado que la asistencia a clase es un requisito fundamental para un adecuado seguimiento del módulo, la acumulación de un 10% de faltas de asistencia, calculadas sobre el total de horas efectivas del módulo, no justificadas conllevará un aviso al alumnado sobre la posibilidad de perder el derecho a evaluación continua. Esta pérdida será definitiva cuando las faltas no justificadas alcancen o superen el 15% del total de horas efectivas del módulo, situación en la que el alumnado solo podrá presentarse a las convocatorias finales, debiendo ser evaluado sobre todos los contenidos impartidos durante el curso mediante los mismos instrumentos de evaluación que el resto de sus compañeros/as.

Del porcentaje anterior quedarán excluidas las personas en formación que cursen este módulo y tengan que conciliar el aprendizaje con la actividad laboral. La exclusión deberá ser solicitada por la persona en formación mediante la entrega al tutor/a de copia del contrato de trabajo o certificado de la empresa que acredite la relación laboral. Será el/la tutor/a quien justifique las faltas del alumnado en esta situación.

Para garantizar que el alumnado sea consciente de su progreso académico, tras la primera y segunda sesiones de evaluación ordinaria se elaborará un Informe Valorativo Individual de aquellos/as estudiantes que tengan el módulo suspenso. Este informe recogerá todos los criterios de evaluación no superados, tanto mínimos como no mínimos, con el fin de que el/la estudiante tenga plena claridad sobre lo que aún debe recuperar. Dicho informe será subido al *Drive* del Departamento para que el/la tutor/a del grupo pueda enviarlo de manera individual a cada alumno/a y, en caso de que este sea menor de edad, a sus familias, asegurando así que también estén informadas sobre el rendimiento académico de sus hijos/as.

h) Los procedimientos e instrumentos de evaluación, en los que se incluirán la participación del/de la tutor/a de empresa u organismo equiparado. Asimismo, se deberá incluir su vinculación con los criterios de evaluación.

La evaluación es un componente fundamental del proceso de enseñanza-aprendizaje y debe estar alineada con las características generales del ciclo, los resultados de aprendizaje del módulo, y la metodología empleada. Por esta razón, se aplicarán los siguientes procedimientos e instrumentos:

- **Exámenes (E):** Pruebas escritas que pueden incluir diferentes tipos de preguntas, como teóricas de desarrollo, tipo test o ejercicios prácticos. Su objetivo es evaluar el nivel de comprensión y aplicación de los contenidos impartidos, permitiendo valorar tanto

conocimientos teóricos como habilidades prácticas clave para la empleabilidad. Las pruebas incluirán siempre criterios claros de corrección y serán diseñadas en consonancia con los contenidos trabajados en clase y el material didáctico proporcionado.

- **Trabajos (T):** Los trabajos abarcan una variedad de actividades que pueden incluir la búsqueda de información, elaboración de ejercicios prácticos, resolución de problemas, entre otros. Este instrumento permite profundizar en los contenidos trabajados, desarrollar habilidades de análisis y síntesis, y aplicar los conocimientos adquiridos en diferentes formatos. La entrega se hará a través de *Google Classroom*, y cada trabajo tendrá una fecha límite que deberá respetarse. La no entrega dentro del plazo establecido supondrá una calificación de 0 y el trabajo sólo podrá ser evaluado en la evaluación final. Estos trabajos podrán ser individuales, en pareja o grupales.
- **Aplicaciones informáticas (AI):** Este instrumento está orientado a que el alumnado ponga en práctica los conocimientos adquiridos utilizando herramientas informáticas propias del módulo, como PowerPoint, Canva o similares. Permite evaluar la capacidad del alumnado para manejar dichas aplicaciones relacionadas con la comunicación oral o escrita.
- **Formación en empresa u organismo equiparado:** Durante el período de formación en la empresa, el/la tutor/a del centro de trabajo desempeñará un papel clave en la evaluación del desempeño del alumnado. Se valorará la aplicación de los conocimientos adquiridos en un entorno profesional, así como competencias transversales como la autonomía, la responsabilidad y la capacidad de trabajo en equipo. En el apartado a) de esta programación se establecen posibles actividades que el alumnado podrá realizar en la empresa u organismo equiparado para adquirir el resultado de aprendizaje dualizado.

Señalar que, según lo establecido en el Reglamento de Régimen Interno (RRI) 24-25 del centro, se considerará **plagio o copia**:

- Realizar o colaborar en procedimientos fraudulentos en los exámenes, trabajos o proyectos (copiar, plagiar), utilizar IA sin recurrir a las fuentes.*
- Presentar trabajos o proyectos como originales y propios sin serlo.*
- Comunicar por cualquier medio a otra persona que no se encuentre en el lugar de las pruebas los contenidos de las mismas.*

La presencia de móviles o dispositivos electrónicos en pruebas escritas podrá considerarse indicio de copia.

En cuanto a las consecuencias del plagio y la copia en exámenes o trabajos académicos, se ha establecido un criterio uniforme para todos los niveles y módulos del ciclo formativo. Si se detectan pruebas claras de que un/a estudiante ha copiado o plagiado en una evaluación, se aplicará la siguiente sanción: el/la alumno/a no podrá participar en la primera recuperación de los criterios comprometidos por la falta. La recuperación de los contenidos correspondientes al examen o trabajo afectado deberá realizarse en la segunda convocatoria de evaluación final.

Es importante señalar que, pese a la sanción impuesta, el/la estudiante conserva su derecho a ser evaluado/a en el resto de los contenidos del módulo. La aplicación de medidas disciplinarias no afectará su derecho a la evaluación de otras áreas del mismo.

El profesorado estará obligado a conservar la evidencia del plagio o copia que haya motivado la sanción, así como a registrar y mantener las calificaciones del/la alumno/a, tanto antes como después del incidente.

A continuación, se concretan los criterios fijados para los instrumentos de evaluación del módulo:

- Las pruebas objetivas estarán siempre basadas en los contenidos del libro de referencia y en otros materiales proporcionados por la docente.
- Los trabajos seguirán los mismos criterios, ceñidos a los contenidos trabajados en clase o proporcionados por la profesora.
- El alumnado conocerá el peso de los criterios que afectan a cada una de las preguntas o apartados antes de realizar cada examen, trabajo o presentación.
- En caso de que un alumno/a no asista a la convocatoria de una prueba, a no ser que presente justificante que la docente considere válido (accidente, asistencia a juicio), no se le repetirá dicha prueba y deberá realizarla en la fecha prevista para la recuperación.
- Los trabajos deberán entregarse de forma obligatoria, en el formato y en los plazos previstos por la profesora. La no entrega dentro del plazo establecido supondrá una calificación de 0 y el trabajo sólo podrá ser evaluado en la evaluación final.
- Para cada trabajo, la docente detallará los contenidos, los criterios de evaluación, su peso y las consecuencias de no cumplir con los plazos.

m) Los materiales y recursos didácticos que se vayan a utilizar.

Para el desarrollo adecuado de las sesiones lectivas, se utilizará como libro básico de referencia: “Comunicación y Atención al Cliente” de la editorial MacGraw Hill (ISBN: 978-84-486-4201-3).

Otros recursos y materiales:

- Artículos de revistas y de prensa especializada.
- Páginas web de organismos públicos y entidades privadas de carácter profesional.
- Materiales y recursos extraídos de Internet.
- *Google Classroom*.
- *Canva*.
- *PowerPoint*.
- Ordenadores con acceso a Internet y con acceso a programas como PowerPoint, Canva, etc.
- Proyector.
- Presentaciones elaboradas por la docente.
- Apuntes, explicaciones en la pizarra y otro material elaborados por la docente.